



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Ayuda de Workforce Management 8.5 Web para Supervisores	14
Generalidades	16
Acerca de WFM Web	19
Información inicial	22
Iniciar sesión	25
Selectores de fecha	27
Buscar agentes en tablas	29
La ventana del Supervisor	30
Finalizar sesión	34
Políticas	35
Tipos de excepción	36
Valores de configuración de tipos de excepciones	39
Tipos de tiempo libre	42
Reglas de tiempo libre	45
Configurar reglas de tiempo libre	47
Reglas para solicitudes	52
Asignar reglas de tiempo libre	55
Reuniones	57
Ajustes de vista de Reuniones	58
Administrar reuniones	62
Filtrar la lista agentes disponibles	65
Tiempo marcado	68
Turnos	71
Propiedades del turno	74
Contratos del turno	77
Secuencias de tareas	79
Agregar y editar secuencias de tareas	81
Secuencias de turnos	84
Agregar y editar recesos para descansar	88
Agregar y editar recesos para comer	90
Contratos	92
Panel Contratos	94
Configuración del Centro	97
Restricciones del Contrato	99
Patrones de disponibilidad	104

Revisar mensajes de validación	106
Reglas de días libres y fines de semana	107
Sincronización	112
Turnos del contrato	115
Contratar agentes	118
Configuración de Perfiles	120
Horas avanzadas	123
Patrones de rotación	124
Propiedades de patrones de rotación	128
Agentes asociados con patrones de rotación	134
Configuración	138
Notificaciones	139
Propiedades y Asociaciones de centro	143
Reglas para enviar notificaciones	146
Colores	148
Herramienta colores	149
Transporte compartido	151
Configuración de Transporte compartido:	154
Administrar el transporte compartido.	157
Filtrar agentes y equipos	160
Agentes	163
Propiedades del agente	164
Actividades del agente	166
Contratos de agente y Patrones de rotación	169
Tiempo libre de agentes	173
Asignar reglas y tipos de tiempo libre	174
Bonificaciones de tiempo libre	178
Organización	180
Unidades de negocio	181
Crear unidades de negocio	183
Propiedades de la unidad de negocio	184
Centros de las unidades de negocio	185
Habilidades de unidades de negocio	187
Configuración de la unidad de negocio	189
Centros	190
Propiedades del centro	191
Crear, editar y eliminar centros	193

Asociar equipos con un centro	195
Asociar agentes con un centro	198
Configuración del centro	201
Husos horarios	202
Configuraciones de huso horario	203
Ofertas de tiempo libre	205
Crear y configurar los periodos de ofertas	209
Estados de agente en el periodo de ofertas	215
Asociar centros con períodos de ofertas	217
Grupos de estados del programa	218
Configurar grupos de estados del programa	220
Configurar reglas de adherencia	225
Historial de los grupos de estados del programa	230
Actividades	232
Propiedades de las actividades	233
Creación y eliminación de actividades	235
Crear y eliminar Conjuntos de actividades	237
Agrupación de múltiples actividades	239
Agregar actividades a Conjunto de actividades	242
Configuración de habilidades para las actividades	243
Asociar Agentes con Actividades	245
Estadísticas	247
Propiedades de las estadísticas	248
Configurar estadísticas para actividades	251
Configurar habilidades para actividades de múltiples centros	254
Sección Agentes para actividades de múltiples centros	256
Asignar actividades a una actividad de múltiples centros	257
Asociación de Centros con una Actividad de múltiples centros	259
Estadísticas para actividades de múltiples centros	260
Usuarios	262
Propiedades del usuario	264
Privilegios de funciones de usuario	266
Derechos de acceso	268
Funciones	269
Crear funciones	270
Asignar funciones a los usuarios	271
Editar y eliminar funciones	273

Privilegios de funciones	274
Privilegios de funciones generales	275
Privilegios de funciones de configuración	276
Privilegios de funciones de políticas	277
Privilegios de funciones de calendario	278
Privilegios de funciones de pronóstico	279
Privilegios de funciones de programa	281
Privilegios de funciones de canje	282
Privilegios de función de rendimiento	283
Privilegios de función de adherencia	284
Privilegios de función de informes	285
Privilegios de función de notificación	286
Calendario	287
Elementos de calendario	288
Cuadro de diálogo Filtro	296
Diálogo Opciones	297
Cambiar estado de preferencia	298
Asistente para agregar elementos de calendario	300
Elegir actividades	301
Elegir agentes	302
Elegir elemento del calendario	303
Agregar o editar hora de inicio/finalización	304
Agregar o editar comentarios	305
Agregar o editar excepciones	306
Agregar o editar turnos	308
Agregar o editar tiempo libre	309
Opciones de actualizar programa	311
Editar elementos de calendario	312
Diálogo Revisar solicitudes en lotes	313
Diálogo Revisar Mensajes de Calendario	314
Límites de tiempo libre	315
Diálogo Establecer valores	319
Generalidades acerca del asistente para establecer límites de tiempo libre	320
Asistente para establecer los límites de tiempo libre (STOL): Elegir fechas	321
Asistente para establecer los límites de tiempo libre (STOL): Especificar patrón semanal	322
Asistente para establecer los límites de tiempo libre (STOL): Especificar valores para el rango de fechas	324

Pronósticos	326
Asistente de pronóstico nuevo	330
NFW: Parámetros generales	332
NFW: Seleccionar actividad	333
Escenarios de pronóstico	334
Vista Escenarios de pronóstico	336
Vista Volúmenes de escenario	340
Asistente de generación de volúmenes	345
VBW: Seleccionar actividades	347
VBW: Seleccionar método de generación de datos	348
VBW: Seleccionar datos históricos	351
VBW: Seleccionar plantillas	353
VBW: Seleccionar eventos	356
VBW: Seleccionar distribución de eventos	358
Asistente de división de volúmenes	359
Cuadro de diálogo Ajustar volumen	362
Vista Personal de escenario	363
Asistente de Personal requerido	368
Información sobre presupuesto de personal	370
Asistente de generación de personal	371
SBW: Proporcionar fecha objetivo	373
SBW: Proporcionar Opciones objetivo	374
SBW: Especificar objetivos de nivel de servicio	376
SBW: Especificar los objetivos de nivel de servicio multimedia	378
SBW: Requisitos de personal	379
Vista Resultados de generación de personal	380
Asistente de división de personal	381
Vista Gráficos de escenarios	383
Ventana Cargar plantilla de pronóstico	386
Ventana Agregar actividad	387
Ventana Eliminar actividad	388
Agregar comentarios a un pronóstico	389
Vista Sobrecargas de escenarios de pronóstico	391
Asistente para agregar sobrecargas	394
Pronósticos de publicar/extraer	395
Opciones de Vista Gráficos	398
Opciones de la vista Gráficos (IV)	399

Opciones de la vista Gráficos (AHT)	400
Opciones de la vista Gráficos (IV y AHT)	401
Opciones de la vista Gráficos (Personal)	402
Plantillas de pronóstico	405
Vista Lista de Plantillas de Pronóstico	406
Propiedades de las plantillas: Ficha Datos	408
Propiedades de las plantillas: Ficha Gráfico	409
Propiedades de las plantillas: Ficha Actividades	410
Cuadro de diálogo Nueva plantilla de pronóstico	411
Guardar como cuadro de diálogo Plantilla	413
Sobreposiciones	414
Información básica sobre las sobreposiciones	420
Asistente para calcular distribución	423
Nuevo asistente para sobreposición	425
NOW: Página Propiedades	426
NOW: Página Utilización	427
NOW: Página Impacto	428
NOW: Página Actividades impactadas	429
Importar	430
Importar datos	432
Pronóstico maestro	435
Vista Volúmenes del pronóstico maestro	436
Vista Personal del pronóstico maestro	439
Vista Sobrecargas de pronóstico maestro	442
Vista Gráficos de pronóstico maestro	445
Opciones para los gráficos de pronóstico maestro	448
Ventana Limpiar pronóstico maestro	449
Datos históricos	450
Vista Volúmenes de datos históricos	451
Asistente para buscar eventos	455
Página Nuevo evento	457
Vista Gráficos de datos históricos	458
Programas	460
Escenarios de programa	464
Vista de Escenarios	466
Asistente de nuevo escenario de programa	472
NSSW: Parámetros generales	473

NSSW: Seleccionar Escenario de pronósticos	475
NSSW: Seleccionar actividades	476
NSSW: Filtro por contratos	477
NSSW: Agregar agentes	478
NSSW: Agregar agentes de perfil, basándose en agentes reales	479
NSSW: Agregar perfiles	481
Diálogo Crear programas	482
Vista Cobertura de Escenarios	483
Vista Semanal de escenarios	487
Vista Escenario de un día	494
Escenario de un día: Asistente para publicar programa	503
Escenario de un día: Objetivo de datos de rendimiento	505
Escenario de un día: Cuadro de diálogo Editar comentarios	507
Escenario de un día: Cuadro de diálogo Opciones	508
Escenario de un día: Cuadro de diálogo Revisar mensajes (Guardar)	511
Asistente para agregar/eliminar elementos del escenario	512
Agregar/eliminar elementos del escenario: Seleccionar Acciones	513
Agregar/eliminar elementos del escenario: Seleccionar actividades que se agregarán	514
Agregar/eliminar elementos del escenario: Filtro por contratos	515
Agregar/eliminar elementos del escenario: Agregar agentes	516
Agregar/eliminar elementos del escenario: Agregar agentes de perfil	517
Agregar/eliminar elementos del escenario: Agregar perfiles	518
Agregar/eliminar elementos del escenario: Retirar Agentes	519
Vista Agente-Extendido de escenario	520
Vista Perfiles/Ofertas de Escenario	527
Cuadro de diálogo Opciones (vista Perfiles/ofertas de escenarios)	535
Vista Resumen de Escenario	536
Escenario de Totales de Grupos de Estado	543
Cuadro de diálogo Filtro de programa	549
Cuadro de diálogo Estados	550
Cuadro de diálogo Opciones (vista Resumen)	551
Cuadro de diálogo Opciones (vista semanal)	554
Asistente de intercambio de programas de agentes	555
Cuadro de diálogo Ordenar	556
Revisar mensajes de intercambio	557
Revisando Mensajes	558
Asistente de inserción múltiple	559

IMW: Seleccionar actividades	561
IMW: Seleccionar agentes	562
IMW: Seleccionar fechas	563
IMW: Seleccionar tipo de estado	564
IMW: Seleccionar turno	565
IMW: Seleccionar conjunto de actividades	566
IMW: Seleccionar receso	567
IMW: Seleccionar comida	568
IMW: Seleccionar excepción	569
IMW: Seleccionar tiempo libre	571
IMW: Seleccionar tiempo marcado	572
IMW: Seleccionar Conjunto de trabajos	573
IMW: Revisar mensajes	575
Asistente eliminación múltiple	576
DMW: Seleccionar actividades	578
DMW: Seleccionar agentes	579
DMW: Seleccionar fechas	580
DMW: Seleccionar tipos de estado	581
DMW: Seleccionar recesos	582
DMW: Seleccionar recesos para comer	583
DMW: Seleccionar excepciones	584
DMW: Seleccionar tiempos libres	585
DMW: Seleccionar tiempos marcados	586
Asistente de Ejecución/Reversión múltiple.	587
CRW: Seleccionar actividades	589
CRW: Seleccionar agentes	590
CRW: Seleccionar fechas	591
Modificación de programas de agentes individuales	592
Asistente de inserción de turno	599
Diálogo insertar receso para descansar	601
Diálogo Inserción de receso para comer	602
Diálogo Insertar conjunto de actividades	603
Inserción de excepciones	604
Diálogos Inserción de tiempo libre	607
Asistente Insertar conjunto de trabajos	610
Diálogo Inserción de tiempo marcado	612
Historial del programa	613

Diálogo Editar elemento	614
Diálogo Editar Excepción	615
Diálogo Editar tiempo libre de día completo	617
Diálogo Establecer actividades	618
Diálogo Copiar programa	619
Programador de reuniones	620
MSW: Seleccionar reunión	621
MSW: Seleccionar participantes	622
MSW: Seleccionar fechas	623
MSW: Parámetros de reunión	624
Programa maestro	626
Vista Cobertura del programa maestro	627
Vista Programa maestro semanal	631
Cuadro de diálogo Opciones de vista semanal	636
Vista Programa maestro de un Día	637
Detalles del programa accesible del programa maestro de un día	646
Programa maestro de un día: Objetivo de datos de rendimiento	647
Programa maestro de un día: Diálogo Opciones	649
Programa maestro de un día: Cuadro de diálogo Revisar mensajes (Guardar)	652
Vista Agente extendido del Programa maestro	653
Vista Resumen del programa maestro	660
Ventana Limpieza de programa maestro	667
Filtro por propiedades de agentes	668
Totales de grupo de estado de programa maestro	669
Totales de grupo de estado de programa maestro: Cuadro de diálogo Opciones	676
Vista Requisito de horas extras de Programa maestro	677
Requisito de horas extras de Programa maestro: Cuadro de diálogo Opciones	681
Aprobación de cambios del Programa maestro	682
Cuadro de diálogo Revisión de mensajes de validación	685
Programación de Ofertas	686
Configurar un Escenario de ofertas	688
Selección de candidatos de ofertas	689
Asociar/separar equipos	690
Asistente de control de proceso de ofertas	691
Resolver y Publicar un Escenario de ofertas	693
Asistente de asignación automática de programas	694
Asistente de generación de programas	695

Seleccionar centros (y Opciones de generación)	696
Parámetros de generación de programa	699
Diálogo Escenario para crear programas	707
Asistente de regeneración de programa de un día	708
Opciones de Centro y Generación	710
Seleccionar opciones	713
Restricciones de transporte compartido	714
Sincronización de equipos	715
Seleccionar agentes	717
Seleccionar actividades	718
Asistente de regeneración de programas	719
Publicación/Extracción de programas	720
Validación de programa	723
Canjes	736
Cómo funciona el canje	737
Vista Lista de canjes	741
Cuadro de diálogo Comentarios de canjes	743
Cuadro de diálogo Detalles de programa	744
Rendimiento	745
Vista Supervisor de rendimiento	747
Vista Rendimiento de un día	749
Vista Alertas de rendimiento	754
Cuadro de diálogo Opciones de rendimiento	755
Ventana What-if	756
Adherencia	759
Cálculos de adherencia	760
Vista Detalles de adherencia	763
Adherencia por canal	766
Cuadro de diálogo Filtro de adherencia	767
Cuadro de diálogo Opciones de detalles de adherencia	769
Vista Gráfico de adherencia	770
Informes	772
Lista de informes	775
Guardar informes en archivos	778
Programador de informes	779
Informes generados	782
Informes de configuración	783

Informe de propiedades de la actividad	784
Informe de transporte compartido	785
Informes de Políticas	787
Informe de propiedades de agentes	788
Informe de propiedades del contrato	790
Informe de propiedades del turno	793
Informe de propiedades del patrón de rotación	797
Informes de calendario	799
Informe de elementos del calendario	800
Informe de tiempo libre	802
Informe de balance de tiempo libre	804
Informe de administración de tiempo libre	806
Informes de pronóstico	808
Informe de pronóstico	809
Informe de gráficos de pronóstico	812
Informes de rendimiento	814
Informe de sobrecarga real	815
Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo	817
Informe de rendimiento del centro de contacto	819
Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto	821
Informes de programa	823
Informe de estados de programa	825
Informe de totales de los estados de programa	828
Informe de programa individual	831
Informe de programa de equipo	833
Informe del programa semanal	835
Informe del programa semanal de actividades	838
Informe del programa semanal de equipo	841
Informe de cobertura semanal del programa	843
Informe de presupuesto programado	845
Informe de comentarios del agente	847
Informe de validación del programa	849
Informe de canje de programas	850
Informe resumido del programa	852
Informe de tiempo marcado del programa	856
Informe de totales de tiempo marcado del programa	858
Informe de programa de ofertas	861

Informes de adherencia	863
Informe de adherencia del agente	865
Informe de totales de adherencia	868
Informe de estados de agente	871
Informes de auditoría	873
Informe de calendario de auditoría	874
Informe de auditoría de programa	877
Informe de auditoría de configuración	880

Ayuda de Workforce Management 8.5 Web para Supervisores

Bienvenido a la Ayuda de Workforce Management (WFM) Web para Supervisores. Utilice esta página para ir directamente a la información que necesita o use la tabla de contenido para hacer un recorrido paso a paso por todas las características y funciones de WFM Web para Supervisores.

Información inicial

Obtener información sobre los controles de WFM, ajuste de fecha y búsqueda de agentes en tablas grandes.

[Selectores de fecha](#)

[Buscar a agentes en tablas](#)

[Controles de la ventana del supervisor](#)

Políticas y configuración

Crear sus políticas, objetos de la organización y funciones de seguridad.

[Excepciones](#)

[Reglas de tiempo libre](#)

[Contratos](#)

Calendario y canjes

Crear elementos de calendario, establecer límites de tiempo libre y administrar solicitudes de canje de programa.

[Elementos de calendario](#)

[Límites de tiempo libre](#)

Pronóstico y Programas

Crear Pronósticos y escenarios, Programas y escenarios (Maestro y De un día).

[Asistente de pronóstico nuevo](#)

[Escenarios de pronóstico](#)

[Escenarios de programa](#)

[Programa maestro](#)

[Programa maestro de un día](#)

Rendimiento, adherencia e informes

Supervisar el rendimiento y establecer

alertas, calcular la adherencia por canal y crear informes.

Supervisor de rendimiento

Alertas de rendimiento

Cálculos de adherencia

Adherencia por canal

Crear y generar informes

Generalidades

Esta Ayuda proporciona una guía completa de las características y funciones de la interfaz de Workforce Management Web para Supervisores (WFM Web). Adicionalmente a esta información, la ayuda ofrece cierta orientación general sobre el uso de exploradores web. Si necesita más ayuda acerca del uso de su explorador web, consulte el sistema de ayuda del explorador.

Opciones de la ayuda a supervisores

Los siguientes vínculos rojos subrayados le llevarán directamente a un tema. Los vínculos están disponibles en toda la Ayuda a supervisores para proporcionar fácil acceso a la información.

<p>Información inicial</p>	<p>Explica cómo efectuar acciones básicas de WFM Web, como iniciar y finalizar una sesión, seleccionar fechas y navegar por WFM Web.</p>
<p>Módulo Políticas</p>	<p>Explica cómo configurar los siguientes Objetos de la política (reglas que WFM considera cuando realiza pronósticos y elabora programas): Tipos de excepción, Tipos de tiempo libre, Reglas de tiempo libre, Reuniones, Tiempo marcado, Turnos, Contratos y Patrones de rotación.</p>
<p>Módulo Configuración</p>	<p>Explica cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurar WFM para enviar notificaciones por e-mail de cuando se dan los siguientes tipos de eventos: Modificaciones de programa (notificaciones de agente), cambios en el estado de las solicitudes de canje de programa solicitudes de canje (notificaciones de usuario y agente) y cambios en el estado de las solicitudes de tiempo libre (notificaciones de usuario y agente). • Utilice el módulo Colores para configurar los colores que usa WFM en las vistas del programa del Supervisor. Puede configurar valores predeterminados para estos elementos de programa: Trabajo, Días libres, Recesos para comer, Recesos para descansar, Conjuntos de actividades, Excepciones, Tiempo libre y Tiempo marcado. También puede configurar colores específicos, por centro, para diferentes tipos de: Conjuntos de actividades, Excepciones, Tiempo libre y Tiempo marcado. • Ver, crear, actualizar, eliminar y administrar Grupos de transporte compartido.

	<ul style="list-style-type: none"> • Configure las propiedades de Agente Actividades, Tiempo libre, Bonificaciones de tiempo libre y asígneles Reglas de tiempo libre, Tipos de tiempo libre, Contratos o Patrones de rotación. • Configure Unidades de negocio y Centros. • Configure Períodos de ofertas de tiempo libre. • Configure Grupos de estados del programa y Reglas de adherencia. • Configure Actividades. • Configure Usuarios (supervisores y otras personas que no son agentes). • Configure Funciones (funciones de seguridad y privilegios).
Módulo Calendario	Explica cómo ver, agregar, editar y eliminar elementos planificados previamente, tales como excepciones y preferencias; cómo conceder o rechazar esos elementos y cómo establecer límites de tiempo libre.
Módulo Pronóstico	Explica cómo realizar predicciones de carga de trabajo y personal para uno o más centros.
Módulo Programa	Explica las vistas de programa y cómo realizar ajustes en tiempo real al programa.
Vista Oferta de programas	Dentro del módulo de ayuda del Programa. Explica el proceso de ofertas del programa, que incluye: crear un escenario, ofertas por Agentes, resolución de ofertas y publicación en el Programa maestro .
Módulo Canjes	Explica cómo revisar, aprobar o rechazar los canjes de programa propuestos por un agente.
Módulo Rendimiento	Explica cómo ver el rendimiento real del centro para compararlo con el rendimiento planificado, utilizando indicadores clave como Nivel de servicio y Velocidad de respuesta promedio (ASA).
Módulo Adherencia	Explica las vistas de adherencia en tiempo real de un agente, que incluyen tanto opciones de tablas como de gráficos.
Módulo Informes	Lista todos los informes disponibles en WFM Web para Supervisores y explica en detalle la información incluida en cada informe.
Ventana Acerca de	Muestra el número de versión y la información de derechos de autor para esta versión de WFM Web.

Imprimir esta Ayuda en línea

Si prefiere imprimir la Ayuda en lugar de usarla en línea, complete los pasos siguientes:

1. En el panel **Navegación** de esta página, al final de la **Tabla de contenido**, haga clic en **Versión en PDF**.
2. Cuando se abra el cuadro de diálogo, seleccione:
 - **Abrir con** para seleccionar la aplicación, con la cual desea ver e imprimir la Ayuda. Se recomienda Adobe Acrobat v9.
 - **Guardar archivo** para guardar la Ayuda en una carpeta en su computadora.
- Cuando la descarga haya finalizado, navegue hasta la carpeta donde guardó el archivo .pdf y utilice la función **Imprimir** de su aplicación para imprimir el archivo o abra y vea el archivo en su computadora sin conexión.

Acerca de WFM Web

La ventana Acerca de aparece cuando se selecciona el botón **Acerca de**, que se encuentra en la esquina superior derecha de la ventana de WFM Web, cerca del botón **Cerrar sesión**. La ventana Acerca de muestra la información de derechos de autor, el botón **Configuración...** y la versión del servidor de Workforce Management (WFM) Web.

Soporte para lectores de pantallas

WFM Web para Supervisores es compatible con lectores de pantalla para usuarios con deficiencias visuales, con teclado, enfoque y soporte ToolTip de lectores de pantallas a lo largo de la interfaz de WFM Web para Supervisores. Puede accederse a cada elemento del menú y comando en la pantalla a través del teclado (y por lo tanto, también a través de un lector de pantallas).

Además, el cuadro de diálogo **Detalles del programa accesibles** simplifica y organiza los comandos para usuarios con deficiencias visuales y los lectores de pantallas que utilizan, en estas vistas:

Vista **Programa** > **Escenarios de programa** > **Escenario de agente extendido**

Vista **Programa** > **Escenarios de programa** > **Escenario de un día**

Vista **Programa** > **Programa maestro** > **Programa maestro de un día**

Vista **Programa** > **Programa maestro** > **Programa maestro de agente extendido**

WFM Web fue mejorado para permitir a los supervisores usar las vistas basadas en Java en navegadores que no permiten el plug-in de Java, como Chrome.

Uso de exploradores que no son compatibles con plug-ins de Java

El valor de configuración RUN_JAVA_STANDALONE, agregado en la vista **Acerca de > Configuración...** de WFM Web permite a los usuarios ejecutar vistas de Java en navegadores que no permiten plug-ins de Java. Si esta opción está marcada, WFM Web genera y descarga el archivo wfm.jnlp, en lugar de tratar de iniciar el applet de Java. Se ejecuta automáticamente, sin embargo, podría tener que guardarlo en su disco e iniciarlo como lo haría con cualquier otra aplicación. Luego, se inicia como una aplicación independiente Java Webstart, que contiene las vistas de supervisor basadas en Java.

Limitaciones

Cuando utilice esta característica, tenga en cuenta las siguientes limitaciones:

- No puede usar el archivo wfm.jnlp para iniciar la Web para las Vistas de supervisores en cualquier momento. El archivo es válido y ejecuta la aplicación únicamente si la sesión del usuario, desde la cual se descargó el archivo, está activa. Después de que el usuario cierre o la sesión expire, la aplicación Java (por separado) también deja de funcionar. Por lo tanto, debe mantener la ventana del navegador, desde la cual el archivo wfm.jnlp se descargó, abierta mientras dure el trabajo y permanecer conectado.
- Si los valores de configuración locales en **Acerca de > Configuración...** se cambian, se debe descargar de nuevo el archivo wfm.jnlp y reiniciar antes de que los cambios tengan efecto.

Cambiar los colores de la interfaz gráfica de usuario

WFM Web para Supervisores utiliza otros indicadores además del color para resaltar un cambio o estado, pero puede personalizar muchos elementos en la interfaz gráfica de usuario cambiando el color.

1. Haga clic en **Acerca de > Configuración...** para mostrar la página **Configuración**. **La página Configuración tiene una configuración que aparece en cada fila y se puede desplazar hacia arriba o hacia abajo.**
2. Opcional: Haga clic en **Ordenar**  para abrir una lista desplegable y elija una de las cuatro opciones para ordenar: **Valor de configuración**, **Descripción**, **Tipo** o **Valor**; o haga clic en cualquier encabezado de columna para ordenar por la lista en orden ascendente o descendente.
3. Haga clic en cualquier fila de **Configuración...** que sea del tipo **COLOR** para mostrar el panel **Paleta de colores**.
4. El panel **Paleta de colores** tiene cinco campos: **ROJO**, **VERDE**, **AZUL**, **MATIZ** y **COLOR (#)**, que muestran los valores numéricos del color elegido de la gama. **La paleta de colores corresponde al selector de color de estilo de Windows estándar.**
5. Haga clic en **Aceptar**  tras realizar los cambios y luego en **Cerrar**  para cerrar el selector de color.
6. Opcional: Para cambiar la **Configuración del tamaño del texto**, seleccione uno de los cuatro botones de opción: **Ninguno**, **+1**, **+2** o **+3**.
7. Opcional: Seleccione la casilla de verificación **Usar tema de alto contraste** para mostrar todas las opciones de color de alto contraste la próxima vez que inicie sesión en WFM Web.
8. Haga clic en **Guardar cambios**  y salga de la página **Configuración....**
9. Opcional: Haga clic en **Restaurar valor predeterminado**  para descartar los cambios.

Cambiar otros valores de configuración de la aplicación WFM Web

Además de valores de configuración de color de la interfaz gráfica de usuario, hay tres valores de configuración booleanos que afectan a la funcionalidad de la aplicación WFM Web:

- **ACCESSIBILITY_COMPATIBLE**—Si se activa, WFM Web se ejecuta en modo de accesibilidad. Si la casilla de verificación está desactivada (valor predeterminado), WFM Web no se ejecuta en modo de accesibilidad.
- **CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS**—Si se selecciona, WFM Web muestra los agentes despedidos y los agentes con **fechas de contratación** en el futuro que aparecen en listas o tablas. Si la casilla de verificación está desactivada (valor predeterminado), WFM Web oculta los agentes despedidos y los agentes con **fechas de contratación** en el futuro, y no se pueden ver en las listas o tablas.
- **FRC_STAFFING_USE_MANHOURS**—Si se selecciona, WFM Web muestra totales en número de horas-persona en lugar de equivalentes de tiempo completo del personal. Si la casilla de verificación está desactivada (valor predeterminado), WFM Web muestra totales de equivalentes de tiempo completo del personal.

Glosario de abreviaciones

Los acrónimos y abreviaciones que aparecen en las pantallas de Workforce Management y en todo el documento aparecen como vínculos que hacen referencia a un glosario con las definiciones de estos términos. Puede ver las definiciones haciendo clic en el enlace (en rojo y negrita) y se abrirán en una ventana emergente en la página que visualiza. Por ejemplo, tiempo de acción promedio.

Información inicial

Los supervisores del centro pueden utilizar un explorador web para iniciar sesión en Workforce Management Web para Supervisores (WFM Web) y realizar las siguientes tareas:

- Ver, agregar, editar y eliminar preferencias y excepciones de agente.
- Establecer límites de tiempo libre.
- Efectuar pronósticos de requerimientos de personal, tomando en cuenta los objetivos de servicio y los datos históricos.
- Programar agentes y equipos para múltiples actividades, e incorporar cambios en el programa en tiempo real.
- Cree un escenario de ofertas con agentes de perfil, que los agentes reales pueden usar para realizar ofertas sobre sus programas favoritos.
- Ver y aprobar o rechazar los canjes de programa propuestos por un agente.
- Configure los objetos **Grupos de estados del programa** y **Organización**, tales como **Unidades de negocios** y **Centros**.
- Configure las propiedades de **Actividades**.
- Configure las políticas para **Tipos de excepción**, **Tipos de tiempo libre**, **Reglas de tiempo libre**, **Reuniones**, **Tiempo marcado**, **Turnos**, **Contratos** y **Patrones de rotación**.
- Supervise el rendimiento del centro en tiempo real.
- Revise la adherencia en tiempo real de los agentes a sus estados programados.
- Genere informes que muestren información sobre programas y rendimiento.
- Configure notificaciones por e-mail.

Resolución de pantalla y múltiples ventanas del explorador

- WFM Web está optimizado para una resolución de pantalla de por lo menos 1024 x 768. A resoluciones inferiores, algunos elementos (como los encabezados de las tablas) podrían no mostrarse correctamente.
- Si está usando Mozilla Firefox, Genesys recomienda no ejecutar WFM Web en más de una ventana del explorador en la misma estación de trabajo, debido a que esta práctica puede hacer que la aplicación se comporte de forma errática.
- Si utiliza Internet Explorer, Genesys recomienda (por la misma razón) no abrir una segunda ventana del explorador en la misma sesión de WFM Web seleccionando **Archivo > Nuevo** ni presionando **Ctrl+N**. Sin embargo, si se abre una sesión de WFM Web distinta ejecutando un thread distinto de Internet Explorer este problema parece no ocurrir.

Características de seguridad

WFM Web incluye características de seguridad que evitan el acceso no autorizado a la información:

- Puede ver y realizar cambios solo en aquellos módulos (tales como **Calendario o Programa**) y objetos (tales como centros) a los cuales tiene acceso de seguridad. No puede acceder a otros módulos u objetos.
- Las opciones de configuración y seguridad le permiten restringir el acceso a la información personal de los agentes, como, por ejemplo, sueldos.
- Los agentes utilizan una aplicación distinta (WFM Web para Agentes), que les permite ver y cambiar su propia información. Tienen acceso limitado a la información de programa de otros agentes pero solo si el canje de programas está permitido en su centro. Los agentes también pueden acceder a esta aplicación en su Android, teléfono inteligente u otro dispositivo móvil si el supervisor proporciona el URL.

Accesibilidad

Para ejecutar Web para Supervisores con herramientas de accesibilidad como JAWS, establezca que la opción de ACCESSIBILITY_COMPATIBLE sea «verdadero» en el cuadro de diálogo **Acerca de > Configuración....** De lo contrario, WFM Web para Supervisores se podría congelar o mostrar un comportamiento adverso o inesperado mientras se utilizan lectores de pantalla como JAWS.

Configurar el reloj

WFM Web para Supervisores adopta la configuración regional de la computadora local. Puede que desee cambiar esto si, por ejemplo, WFM Web aparece en un formato de 12 horas y desea ver un formato de 24 horas.

Sugerencia

WFM Web para Agentes selecciona la configuración regional del servidor donde la aplicación WFM Web se está ejecutando no desde la computadora del agente.

Vínculos para obtener información adicional

Iniciar sesión	Explica cómo iniciar su sesión de WFM Web.
La ventana Supervisores	Explica el diseño y las funciones de los controles de WFM Web.
Políticas	Explica cómo configurar las siguientes políticas: Tipos de excepción, Reuniones, Tipos de

	<p>tiempo libre, Reglas de tiempo libre, Tiempo marcado, Turnos, Contratos y Patrones de rotación.</p>
<p>Configuración</p>	<p>Explica cómo configurar los objetos de Transporte compartido, Agentes y Organización, tales como Unidades de negocios, Centros y Husos horarios, Grupos de estados del programa y Actividades. Notificaciones explica cómo configurar notificaciones de correo electrónico. Colores explica cómo configurar los colores que usa WFM en las vistas del programa de Supervisor.</p>
<p>Calendario</p>	<p>Explica cómo ver, agregar, editar y eliminar elementos planificados previamente, tales como excepciones y preferencias; cómo conceder o rechazar esos elementos y cómo establecer límites de tiempo libre.</p>
<p>Pronóstico</p>	<p>Explica cómo efectuar pronósticos de los requerimientos de personal según los volúmenes de interacciones y objetivos de servicio proyectados.</p>
<p>Programa</p>	<p>Explica cómo generar, ver, compartir, editar y eliminar los escenarios de programa tanto publicados como no publicados.</p>
<p>Oferta de programas</p>	<p>Explica el proceso de oferta de programas, incluyendo: creación de un escenario, ofertas, resolución de oferta y publicación en el Programa maestro.</p>
<p>Canjes</p>	<p>Explica cómo ver, y aprobar o rechazar, los canjes de programas que desean los agentes.</p>
<p>Rendimiento</p>	<p>Explica cómo ver el rendimiento real del centro de contacto comparado con el rendimiento planificado, según indicadores clave como Nivel de servicio, Velocidad de respuesta promedio (ASA) y Abandono.</p>
<p>Adherencia</p>	<p>Explica cómo ver la adherencia en tiempo real de los agentes a sus programas en formato de tabla y gráfico.</p>
<p>Informes</p>	<p>Explica cómo generar, ver, imprimir y exportar informes WFM predefinidos.</p>
<p>Finalizar sesión</p>	<p>Explica cómo finalizar su sesión de WFM Web.</p>

Iniciar sesión

Workforce Management (WFM) muestra una nueva pantalla de bienvenida para la interfaz Login.

Para comenzar a utilizar WFM Web:

1. Abra un explorador web.
2. Escriba el URL de WFM Web (dirección) en la barra de direcciones del explorador y presione **Intro**.

Sugerencia

Su administrador del sistema proporcionará el URL.

Aparece la ventana Login.

1. Ingrese el nombre de usuario y contraseña.
2. Haga clic en **Aceptar**.

Si WFM Web valida su nombre de usuario y su contraseña y detecta el plug-in de Java requerido, la aplicación WFM Web se abre en una ventana de explorador separada. (La ventana de explorador original se mantiene abierta y muestra el logotipo de Genesys. Puede cerrar esta ventana, si lo desea).

Si WFM Web no puede iniciar su sesión de usuario, muestra un mensaje de error que indica el problema. Haga clic en **Login** para intentar nuevamente (por ejemplo, si piensa que escribió incorrectamente su nombre de usuario o contraseña), o haga clic en **Mostrar detalles de error**.

Importante

Múltiples Supervisores usando el explorador web Firefox no se pueden conectar al mismo host al mismo tiempo.

Marca de tiempo de Login del sistema

La información de la marca de tiempo del login previo se muestra en la interfaz gráfica de usuario de WFM Web la próxima vez que inicie sesión a través de la interfaz del Supervisor, advirtiéndole sobre cualquier uso no autorizado de sus credenciales de login.

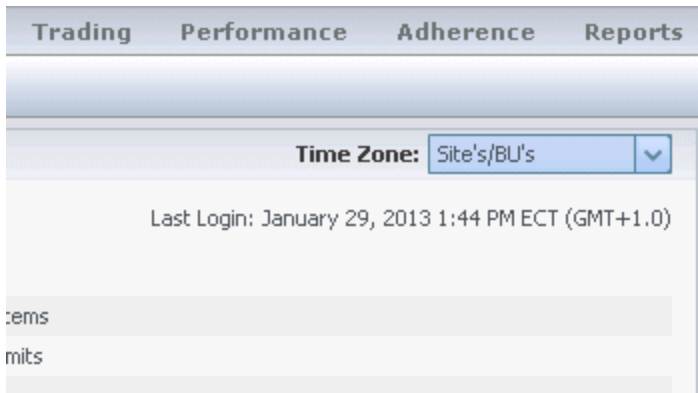


Figura: Marca de tiempo de Login de Web para Supervisores

Si no configura la marca de tiempo con el huso horario del explorador, el huso horario de la ubicación en la que inicie sesión será el usado en la marca de tiempo. La marca de tiempo se muestra en la esquina superior derecha de la página **Inicio**, debajo de la lista de la barra de módulos y enlaces.

Selectores de fecha

Muchos módulos y vistas de WFM Web tienen controles de selección de fecha en común para modificar la(s) fecha(s) mostradas en ellas. Las siguientes secciones cubren:

- Seleccionar una **fecha de inicio**.
- Saltar a otras fechas abriendo el **calendario mensual**.
- Cómo WFM Web selecciona automáticamente el **primer día de trabajo en las vistas semanales**.

Seleccionar la fecha de inicio

Cuando estén disponibles, los controles de selección de fecha aparecen en el borde derecho de la barra de herramientas. Estos controles funcionan como sigue:

<	Haga clic en este botón para atrasar la fecha de inicio un intervalo (día, semana o período de planificación de programa—dependiendo del contexto).
Fecha:	Ingrese una fecha en este cuadro de fecha para editar directamente la fecha de inicio. (La secuencia de dígitos de mes, día y año depende de los valores de configuración regionales de su sistema operativo). También puede utilizar la flecha hacia arriba o hacia abajo para modificar la fecha que se muestra.
...	Haga clic en este botón para abrir el calendario mensual .
- [Fecha de finalización]	Para disponer de vistas que muestren la información de más de un día, aparece la fecha de finalización (que en este contexto no puede editarse).
>	Haga clic en este botón para adelantar la fecha de inicio un intervalo (día, semana o período de planificación de programa—dependiendo del contexto).

Seleccionar el mes

El calendario muestra un mes natural. Puede utilizar los controles del calendario para:

Seleccionar una nueva fecha de inicio:	Haga clic en una fecha. (El calendario se cierra y ajusta el módulo o vista actual a la fecha de inicio que haya seleccionado).
Adelantar o retroceder un año:	Haga clic en la flecha pequeña ascendente o descendente que se encuentra a la derecha del cuadro de texto del año.
Desplazarse a un año específico:	En el cuadro de texto del año, seleccione y vuelva a ingresar los dígitos que desea sustituir. (Los dígitos verdes aun pueden editarse; presione Intro para bloquear el nuevo año, lo que deja los dígitos negros).
Adelantar o retroceder un mes:	Haga clic en la flecha pequeña ascendente o descendente que se encuentra a la derecha del nombre del mes.
Desplazarse a un mes específico:	Haga clic en el nombre del mes y luego haga clic en un mes diferente de la lista desplegable que aparece.

Los colores en el calendario tienen los siguientes significados:

Cuadrado gris oscuro:	Fecha de inicio seleccionada actualmente.
------------------------------	-------------------------------------------

Vistas semanales: Selección automática del día de inicio

En las vistas semanales, si ingresa una fecha diferente al primer día de la semana, la vista automáticamente se ajustará de modo que se inicie el primer día de la semana.

Si se ha especificado el valor de configuración WeekStartDay (en la ficha Propiedades **Unidades de negocios**[[BUPrpts#WkStrtDy|]]), el primer día de la semana es el día especificado en WeekStartDay. En caso contrario, el primer día de la semana es el que se especifica en la configuración regional de su sistema operativo.

Buscar agentes en tablas

En diferentes ventanas de Workforce Management (WFM) Web, puede buscar agentes concretos utilizando el cuadro de diálogo **Buscar agente**. Para abrirlo, seleccione la tabla en la que desea buscar y a continuación:

- Seleccione **Buscar** en el menú **Editar**.
- Presione **[Ctrl] + F**.

Puede buscar agentes en las ventanas siguientes:

- La ventana principal **Calendario**.
- La tabla de la **Vista semanal del escenario** y de la **Vista semanal del programa maestro**. Seleccione una celda en la columna **Nombre del agente** para activar el comando **Buscar**.
- La tabla en estas vistas:
 - **Escenario de programa de agente extendido**
 - **Escenario de programa de un día**
 - **Programa maestro de agente extendido**
 - **Programa maestro de un día**

Para buscar uno o más agentes:

1. En el cuadro de diálogo **Buscar agentes**, escriba el nombre completo del agente que está buscando o las primeras letras del mismo.
2. Seleccione el botón de opción **Apellido o Nombre**.
3. Haga clic en **Buscar**.
La tabla en la que se realiza la búsqueda muestra ahora el primer agente cuyo nombre coincide con la cadena de búsqueda que ha ingresado. Un cuadro de mensaje informa si no hay nombres de agentes que coincidan con los criterios de búsqueda.
4. Haga clic en **Buscar** otra vez para buscar el siguiente agente cuyo nombre coincida con la cadena de búsqueda que ha ingresado. Puede buscar todas las veces que desee.
5. Cuando haya terminado de buscar, haga clic en **Cerrar**.







Mostrar los agentes despedidos en tablas



Puede habilitar WFM para que muestre a los agentes despedidos. Estos pueden aparecer en listas o tablas en las vistas **Programa**, **Calendario**, **Canjes**, **Adherencia**, **Políticas**, **Configuración**, **Informes**. De forma predeterminada, WFM no muestra los agentes despedidos.



Para cambiar la opción predeterminada, consulte el valor de configuración CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS en **Acerca de > Configuración...**

La ventana del Supervisor

Los paneles en WFM Web para Supervisores muestran algunas combinaciones de los controles descritos abajo, dependiendo de las selecciones que realice en el panel Objeto. Para obtener información adicional, véase **Obtener datos** en la tabla a continuación.

Botones genéricos	Los siguientes botones aparecen en la parte superior derecha de cada ventana WFM Web:
	Inicio muestra la vista de inicio, la cual consiste en una lista de todas las opciones del menú Ver que están organizadas por ficha.
	Actualizar se aplica a la vista actual.
Botón Acerca de	Acerca de muestra información sobre los derechos de autor y la información de la versión actual.
Botón Cerrar sesión	Cerrar sesión cierra WFM Web, sin confirmar su opción de si no hay cambios que guardar.
	Nueva página muestra una nueva página web de WFM Web. La vista predeterminada es Inicio.
Botón de Ayuda	Ayuda general muestra la ayuda de WFM Web en el tema Generalidades.
	Ayuda contextual muestra la ayuda de WFM en el tema actual.
	<i>El campo Buscar</i> le permite ingresar criterios de búsqueda para hallar rápidamente el objeto que está buscando. El criterio que ha ingresado dependerá del panel que tiene abierto.
	Los Controles de página le permiten explorar las páginas anteriores y siguientes o navegar hasta el primer y el último elemento en el conjunto de datos (inicio y fin de la lista), haciendo clic en el botón de flecha apropiado de la vista. Para navegar entre páginas, puede utilizar las teclas Arriba , Abajo , RePág y AvPág del teclado.
Módulos	Haga clic para abrir cada módulo WFM: Configuración, Políticas, Calendario, Pronóstico, Programa, Canje, Rendimiento, Adherencia e Informes.
Navegación a través de enlaces	WFM for Supervisors utiliza el mismo tipo de "Navegación a través de enlaces" que se observa en los directorios de Windows 7 y en la parte superior de algunas ventanas de exploradores web. Haga clic en cualquier enlace en esta pantalla para elegir en un menú desplegable y hacer una selección dentro de esa rama del módulo seleccionado actualmente. Por ejemplo, la siguiente ruta de navegación a través de enlaces

	<p>mostrará un escenario de programa específico para la fecha seleccionada actualmente:</p> <p> Inicio >  Programa > Escenarios > Q4-2010 > Q4-2010 de un día</p>
<p>Menú Editar (Copiar, Cortar, Pegar, Buscar)</p>	<p>Cada uno de estos comandos se habilita cuando se puede realizar en el objeto seleccionado actualmente.</p>
<p>Menú Acciones</p>	<p>Seleccione de una lista de comandos específicos de la vista. El contenido de este menú cambia a medida que se desplaza por los módulos y vistas que coinciden con los iconos de comandos que aparecen de la barra de herramientas.</p>
<p>Barra de herramientas Acciones</p>	<p>Estos botones corresponden a los comandos del menú Acciones. Deslice el puntero del ratón sobre el botón de una barra de herramientas para ver un pequeño recuadro informativo que le indica el nombre del botón.</p>
<p>Panel Objetos</p>	<p>Este panel ofrece varios esquemas distintos de visualización, dependiendo de la selección actual de la ficha y del elemento del menú:</p> <p>Fichas: los elementos específicos de los módulos se ramifican bajo fichas separadas Un árbol: Unidades de negocio (UN) > Centros Un árbol: UN > Centros > Actividades Árbol superior: UN > Centros > Equipos > Agentes Árbol inferior: UN > Actividades de múltiples centros > Grupos de actividades > Centros > Actividades</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Importante</p> <p>Cuando hay dos elementos de selección en cualquiera de estos dos árboles se activa una selección automática de los elementos correspondientes en el otro árbol.</p> </div> <p>En el nivel de centros, puede ver un equipo en el árbol etiquetado como <Ninguno>. Este nodo enumera los agentes asignados al centro, pero no a un equipo. Si todos los agentes en ese centro se asignan a un equipo, entonces el equipo <Ninguno> está vacío. Las únicas excepciones a esta jerarquía ocurren cuando se selecciona Escenarios o cuando se utilizan los módulos Configuración o Informes.</p> <p>Al hacer clic en un objeto del árbol (o al hacer clic en su control de expansión/contracción) se muestran los contenidos del objeto debajo de él, con una pequeña sangría. Cuando haya mostrado el objeto deseado, haga doble clic en el mismo (o haga clic una vez y, a continuación, haga clic en Obtener datos) para abrir la vista seleccionada de ese objeto.</p> <p>En los contextos en que el árbol Objetos muestra casillas de verificación, usualmente podrá seleccionar/deseleccionar múltiples objetos seleccionando (<input checked="" type="checkbox"/>) / borrando (<input type="checkbox"/>) las marcas de sus respectivas casillas de verificación. Determinadas vistas no muestran casillas de verificación; en este caso, puede seleccionar múltiples objetos haciendo clic en el grupo de objetos mientras mantiene presionada la tecla SHIFT o CTRL. Algunas vistas y ventanas le permiten seleccionar solamente un objeto.</p>

<p>Controles de expansión/contracción</p>	<p>Dondequiera que usted vea el icono  en un árbol u otro control, puede hacer clic en el mismo para ver una vista expandida del contenido o detalles del elemento adyacente. El icono  indica un elemento expandido. Haga clic en ese elemento una vez para contraer su contenido y ver más elementos paralelos.</p>
<p>Panel Trabajo (o Panel Datos)</p>	<p>El panel derecho de la ventana muestra datos y controles que corresponden al módulo y vista que seleccionó. Algunas vistas muestran gráficos con una leyenda explicativa debajo.</p>
<p>Botones Acción</p>	<p>Los botones de acción del nivel de vista que se encuentran dentro del panel de trabajo proporcionan controles específicos para vistas particulares (por ejemplo, aplicar o cancelar).</p> <p>El botón Obtener datos, cuando está presente en el extremo inferior izquierdo debajo del árbol Objetos, actualiza la pantalla con datos actuales de la base datos.</p> <div data-bbox="829 842 1382 989" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>No todos los módulos utilizan el botón Obtener datos. Si no hay botón Obtener datos, la vista se actualiza automáticamente con los nuevos datos cada vez que cambie su fecha o selección de objeto.</p> </div>
<p>Barra de estado</p>	<p>La barra de estado, en el extremo más inferior de la ventana, muestra mensajes acerca del estado actual de WFM Web. (En algunas vistas, esta barra de estado muestra la advertencia o mensaje de error generado más recientemente).</p>

Recuperar listas de elementos en segmentos

La lista de elementos u objetos (tales como **Agentes, Turnos, Perfiles, Actividades, Estados de programa, Contratos y Patrones de rotación**) en un panel se muestra en segmentos o páginas secuenciales. Cuando se recuperan grandes cantidades de datos, la lista de elementos en el panel se muestra en segmentos más pequeños de manera secuencial, con 50 elementos por página. Esto limita el número de elementos que se recuperan de WFM en cualquier momento dado, lo que mantiene un rendimiento óptimo durante la recuperación. Consulte [Controles de página](#).

Cambiar el tamaño de la fuente en el explorador

Hay dos maneras de cambiar el tamaño de la fuente del explorador:

1. En el teclado, mantenga presionada la tecla **Ctrl** y desplácese hacia arriba para hacer más grande la letra o hacia abajo para hacerla más pequeña.
Use este método para cambiar el tamaño de fuente de las migas de pan y los módulos en WFM Web para Supervisores, tales como **Patrones de rotación, Contratos, Organización, Grupos de**

estados del programa, Turnos, y Actividades.

2. Seleccione **Acerca de > Configuración** y use la barra deslizadora **Tamaño del texto** para ajustar el texto.
Use este método para cambiar el tamaño de la fuente de todos los módulos, excepto los módulos nuevos (consulte la lista de arriba).

Personalizar las vistas de tabla

Muchas vistas de WFM Web incluyen tablas en pantalla. Puede personalizar la pantalla de estas tablas de una o ambas de las siguientes maneras:

<p>Cambiar el tamaño de las columnas</p>	<p>En la fila del encabezado de la tabla, coloque el puntero del ratón sobre el separador que se encuentra entre dos encabezados de columna. Cuando vea una flecha bidireccional, haga clic y arrastre el separador de la columna para ajustar los anchos de la columna.</p>
<p>Ordenar por columna</p>	<p>En algunas tablas, puede ordenar los datos según una de las columnas mostradas. Especifique una columna haciendo clic en su encabezado.</p> <p>Puede cambiar el orden de clasificación haciendo clic en el encabezado nuevamente. Una flecha con vértice orientado hacia arriba en el encabezado indica orden ascendente. Una flecha con vértice orientado hacia abajo en el encabezado indica orden descendente.</p>

Si la columna **Agente** se especifica como la referencia de orden, en orden ascendente, aparecerá el siguiente texto: **Agente ^**

Finalizar sesión

Siempre debe finalizar la sesión cuando haya terminado de usar WFM Web.

Advertencia

Si no finaliza la sesión, es posible que otros usuarios de la estación de trabajo vean la información de su cuenta.

Para finalizar una sesión desde cualquier vista de WFM Web:

1. Despliegue el menú **Archivo**.
2. Seleccione **Finalizar sesión/Iniciar sesión**.

WFM Web le desconecta y aparece la pantalla de login. Otro usuario puede conectarse o ahora puede cerrar el explorador.

Políticas

Los objetos de políticas son las reglas que rigen los programas de trabajo de los agentes de los centros de contacto. Estas reglas se definen como objetos de normas para cada centro; WFM las considera para realizar pronósticos y configurar programas.

WFM Web para Supervisores incluye los siguientes objetos de políticas:

- **Tipos de excepción**—Períodos de tiempo definidos en los que los agentes están ocupados en tareas no relacionadas con el centro de contacto o no están presentes, tal como ocurre durante las reuniones o los días libres.
- **Tipos de tiempo libre**—Varios tipos de tiempo libre, tales como vacaciones, licencia por enfermedad y feriado. Este módulo permite configurar varios tipos de tiempo libre y asociarlos con reglas de tiempo libre.
- **Reglas de tiempo libre**—Las reglas que rigen el tiempo libre acumulado y cómo se concede el tiempo libre otorgado. Este módulo permite configurar reglas de tiempo libre para varios tipos de tiempo libre o un único tipo de tiempo libre.
- **Reuniones**—Un período reservado para una actividad específica, como una reunión o capacitación, a la que asistirán múltiples agentes.
- **Tiempo marcado**—Períodos que se pueden designar como períodos que requieren un seguimiento especial. Por ejemplo, podría tener un agente que trabaja horas extras un día en particular, pero esas horas extra no cuentan como horas extraordinarias. Puede marcar esas horas para realizar un seguimiento e informar sobre ellas.
- **Turnos**—Períodos de tiempo definidos en los que se asignan actividades de trabajo a los agentes. Los turnos definen los parámetros del día de trabajo por hora del día, duración y días de la semana.
- **Contratos**—Valores de configuración para las horas de disponibilidad y los días libres de los agentes que puedan ser requisitos sindicales o contractuales. WFM considera de manera automática estos valores durante la programación con el fin de producir programas legales para cada agente.
- **Patrones de rotación**—Semanas de trabajo rotativo de los turnos, días de trabajo, horas de trabajo y/o actividades de trabajo. Se puede asignar un patrón de rotación a un agente.

Mire el vídeo

- [Crear tipos de excepción](#)
- [Crear tipos de tiempo libre](#)

Tipos de excepción

Tipos de excepción definen los períodos de tiempo en que los agentes están ocupados en actividades no laborales, tales como capacitaciones o reuniones. Cada centro configura su propio conjunto de tipos de excepción según sus requerimientos de negocios.

Usar tipos de tiempo libre en lugar de tipos de excepción

Los tipos de excepción estándar que crea WFM cuando el usuario elige **Generar grupos de estados del programa predeterminados y tipos de excepción** mientras importa un centro incluye varios que representan varios tipos de tiempo libre. Estos tipos de excepción y el valor de configuración **Excepción utilizada como tiempo libre** se incluyen para únicamente para su compatibilidad con versiones anteriores.

Por ejemplo, los tipos de excepción estándar incluyen **Tiempo libre, Vacaciones, Día de licencia por enfermedad y Día personal**. Estos tipos de excepción de tiempo libre son comparativamente inflexibles y no pueden asociarse con las reglas acumuladas de tiempo libre. Por esta razón, los tipos de tiempo libre son la forma preferida para configurar los varios tipos de períodos de tiempo libre que usa.

Genesys recomienda que configure todos los tipos de tiempo libre usando el módulo **Tipos de tiempo libre** en vez de configurarlos como tipos de excepción.

Sugerencia

Los supervisores también pueden ingresar tiempo libre como preferencias en el módulo **Calendario** de WFM Web.

Crear excepciones de día parcial

El programador evalúa las excepciones de día parcial para determinar si son **Válidas o No válidas**. Las excepciones de día parcial válidas cumplen con los criterios enumerados en **Propiedades del tipo de excepción** (más abajo).

Las excepciones de día parcial deben:

- No entrar en conflicto con una excepción de día completo o una preferencia concedida.
- Estar completamente dentro del patrón de disponibilidad del agente, tal como se especificó en el módulo **Contrato** y (si aplica) dentro de las horas de preferencia de disponibilidad concedidas.

- Estar dentro de las horas de funcionamiento para las actividades que puede realizar el agente.
- Estar comprendidas completamente dentro de las horas de inicio y finalización de al menos un turno compatible y deben ser compatibles con los valores configurados para los recesos para comer de ese turno.
- No superponerse a la hora de inicio o de finalización de otra excepción de día parcial.

Reglas de canje asociadas con tipos de excepción

Se puede cambiar la regla de canje que está asociada con un **Tipo de excepción** específico, pero no se puede editar o eliminar un **Regla de canje**.

Crear tipos de excepción



Link to video

Para crear tipos de excepción, mire el video o siga este procedimiento:

1. En el módulo **Políticas**, seleccione **Tipos de excepción**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione el o los centros o la unidad de negocio con el que se asociará el nuevo objeto.

Sugerencia


Puede seleccionar múltiples centros (haciendo clic en estos), pero solo una unidad de negocio.

3. Haga clic en **Nuevo** .
4. Configure el nuevo objeto en cada una de las fichas **Propiedades** y **Centros asociados**.
5. Cuando haya terminado, haga clic en **Guardar** .

Editar tipos de excepción


Para editar tipos de excepción:

1. Seleccione el tipo de excepción en el panel **Tipos de excepción**.

2. Realice los cambios necesarios. Véase la ficha Tipos de excepción **Propiedades** para saber cómo configurar estos valores de configuración.
3. Haga clic en **Guardar** .



Eliminar tipos de excepción

Para eliminar tipos de excepción:

1. Seleccione el tipo de excepción en el panel **Tipos de excepción**.
2. Haga clic en **Eliminar** .


Copiar tipos de excepción

Para copiar los tipos de excepción existentes:

1. En el panel **Tipos de excepción**, seleccione el tipo de excepción que quiere copiar.
2. Haga clic en **Copiar** .
3. Cuando se abra el panel **Copiar tipo de excepción**, ingrese un nombre para el tipo de excepción.
4. En la mitad inferior de la mitad del panel, haga clic en la lista **Empresa** y seleccione la unidad de negocio a la que desea asociar este tipo de excepción.
5. Haga clic en **Guardar** .

Como alternativa, puede hacer clic en Cerrar  **para cerrar este panel y cancelar la acción. Si lo hace, el tipo de excepción no se copia.**

Valores de configuración de tipos de excepciones

Puede configurar valores de configuración en dos fichas en la vista **Tipos de excepción** (después de hacer clic **Nueva**  o al seleccionar un tipo de excepción existente):

- [Ficha Propiedades](#)
- [Ficha Centros asociados](#)

Ficha Propiedades

- **Nombre del Tipo de excepción**—Cada tipo de excepción debe tener un nombre único y descriptivo. El nombre debe ser único en todos los centros asociados con la excepción.
- **Nombre corto del Tipo de excepción**—Se utiliza en representaciones gráficas de la excepción en el **Calendario** y **Programador**, y puede tener hasta tres caracteres.
- **Uso de la excepción**—Seleccione uno de los siguientes botones de opciones:
 - **Regular**—Una excepción común.
 - **En Planificador/Programador de reuniones**—Esta excepción se utiliza para configurar una reunión y se inserta en el calendario cuando la reunión está programada.
 - **Como tiempo libre**—La duración de excepción se cuenta frente al balance del Tiempo libre.

Importante

Las **Excepciones usadas como propiedad de Tiempo Libre** no usan ninguna otra regla de tiempo libre o configuración (incluyendo límites de tiempo libre). La habilidad para usar una excepción como tiempo libre solo para propósitos de heredar, para clientes que previamente crearon excepciones para usar como tiempo libre de día parcial. Genesys recomienda que los usuarios ajusten tipos de tiempo libre que ellos pueden usar ya sea para tiempo libre de día completo o día parcial, y que no usen más excepciones para representar el tiempo libre de día parcial.

- **Convertible a día libre**—Seleccione esta casilla para indicar al **Programador** que convierta una excepción a un día libre, en caso de ser necesario para una programación coherente. Estos días libres cuentan para el **Cumplimiento de preferencias**.

Importante

Al seleccionar esta casilla, se inhabilita y verifica la propiedad la propiedad **Excepción es exclusiva para el día completo**.

- **El tiempo de la excepción es pagado**—Si la casilla de verificación está seleccionada, la excepción es pagada. De lo contrario, no es pagada.
 - **Permitir Recesos y Recesos para comer durante la Excepción**—Seleccione este cuadro de verificación para permitir intervalos y recesos para comer durante la excepción actualmente seleccionada. Valor de configuración predeterminado: sin marcar. Esta opción está inhabilitada si la combinación actual de las propiedades de excepción seleccionadas no permite intervalos. (Habilitada solo si se selecciona **Tipo de excepción pagado**).
- **La excepción es exclusiva para todo el día**—Esta excepción ocupa todo el día.
- **Regla de canje**—Indica cómo se aplicará esta excepción si un agente, al que se asigne esta excepción, participa en un canje de programa. En esta lista desplegable, los valores posibles son **Eliminar**, **No realizar canje**, **Mantener con el Agente** y **Mantener con el Programa** (predeterminado).
- **Agente iniciado**—Seleccione esta casilla para permitir a un Agente iniciar este **Tipo de excepción**. Predeterminado: en blanco.
 - **Especificar fechas**—Seleccione esta casilla de verificación para establecer las fechas de inicio y de finalización para la excepción. Esta casilla de verificación se activa solo cuando se selecciona la casilla de verificación **Agente iniciado**.
 - **Fecha de inicio**—Seleccione esta casilla para especificar la fecha de inicio de un rango permitido para este tipo de excepción. A continuación, introduzca el mes, día y año de forma manual, o haga clic en la flecha hacia abajo para seleccionar la fecha en un calendario desplegable. La opción predeterminada es la fecha actual.
 - **Fecha de finalización**—Seleccione esta casilla para especificar la fecha de finalización de un rango permitido para este tipo de excepción. A continuación, introduzca el mes, día y año de forma manual, o haga clic en la flecha hacia abajo para seleccionar una fecha del calendario desplegable. La opción predeterminada es la fecha actual.

Ficha Centros asociados

1. Seleccione la casilla de cada centro para asociar al tipo de excepción actual.
2. Desmarque la casilla de cada centro para eliminar la asociación con el tipo de excepción actual.

3. Haga clic en **Guardar** .

En esta ficha puede asociar un tipo de excepción a un Grupo de estados de programa. La lista desplegable de **Grupos de Estados de programa** del centro se habilita cuando se selecciona el centro. Contiene todos los Grupos de estado de programa en ese centro.

Si existe un Grupo de estados de programa con una **Excepción de estado fijo** asociada para el centro seleccionado, este Grupo de estados de programa se selecciona de forma predeterminada en la lista desplegable **Grupo de estados de programa** cuando marca este centro. Véase la siguiente figura.

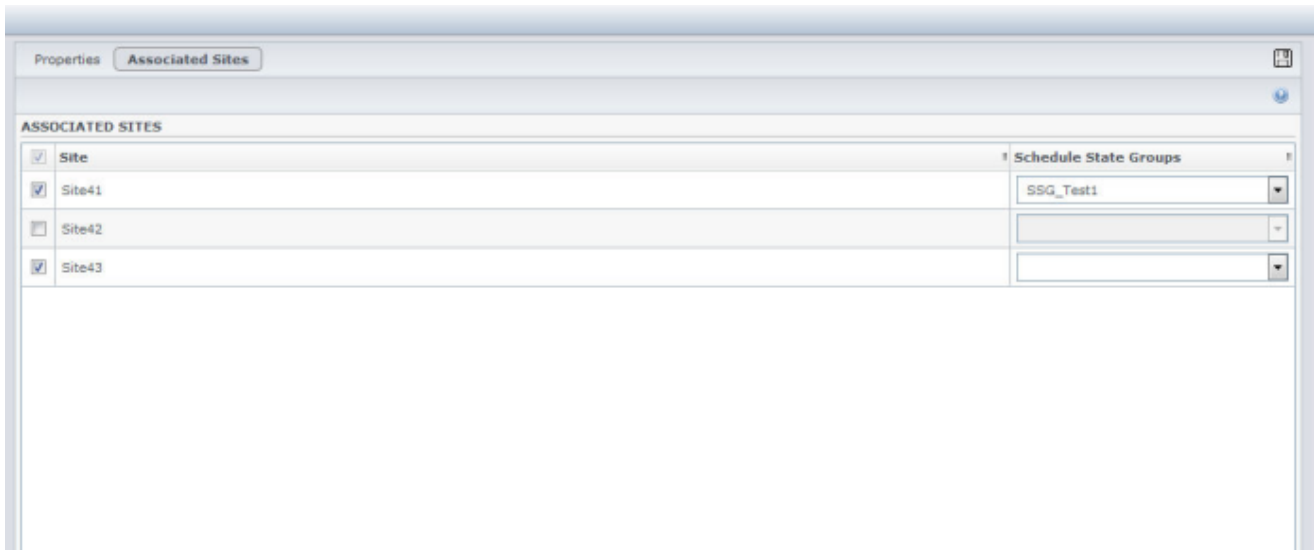


Figura: Lista desplegable de la ficha de centros asociados de —Grupo de estados de programa

Tipos de tiempo libre

WFM le permite configurar múltiples tipos de tiempo libre. Entre los ejemplos de tipos de tiempo libre figuran: vacaciones, licencia por enfermedad, tiempo libre pagado, día festivo y permiso por maternidad.

WFM crea el tipo de tiempo libre **Vacaciones** de forma predeterminada. Este tipo de tiempo libre no se puede eliminar y no pertenece de manera exclusiva a ningún centro.

Puede configurar una regla de tiempo libre para uno o múltiples tipos de tiempo libre. Al configurar múltiples tipos de tiempo libre para la misma regla, el balance de tiempo libre se calcula y se acumula para todos los tipos de tiempo libre asociados con esa regla.

Utilice los procedimientos en este tema para **crear**, **copiar**, **editar** y **eliminar** tipos de tiempo libre, y **asociar/eliminar la asociación** de tipos de tiempo libre con centros.

Se asignan las combinaciones de tipo de tiempo libre/regla de tiempo libre a los agentes utilizando el panel **Configuración > Agentes > Tiempo libre**.

Crear tipos de tiempo libre


Link to video

Para crear un tipo de tiempo libre, mire el video o siga los pasos de este procedimiento:

1. En el módulo **Políticas**, seleccione **Tipos de tiempo libre**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione el o los centros o la unidad de negocio con el que se asociará el nuevo objeto.

Sugerencia

Puede seleccionar múltiples centros (haciendo clic en estos), pero solo una unidad de negocio.

3. Seleccione **Nuevo** () de la barra de herramientas.
4. Configure el nuevo objeto en la ficha **Propiedades** y la ficha **Centros asociados**.
5. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.

Editar tipos de tiempo libre

Para editar un tipo de tiempo libre:


1. En el panel **Tipo de tiempo libre**, seleccione un tipo de tiempo libre.
2. Seleccione la ficha **Propiedades** y/o la ficha **Centros asociados** y realice los cambios.
3. Haga clic en **Guardar**.

Sugerencia

No puede editar un tipo de tiempo libre que se utiliza en el **Calendario** o el **Planificador de reuniones**.

Eliminar tipos de tiempo libre

Para eliminar un tipo de tiempo libre:


1. En el panel **Tipo de tiempo libre**, seleccione un tipo de tiempo libre.
2. Seleccione **Eliminar**  de la barra de herramientas.

Sugerencia

No puede eliminar un tipo de tiempo libre que se utiliza en el **Calendario** o el **Planificador de reuniones**.

Copiar tipos de tiempo libre

Para copiar un tipo de tiempo libre:

1. Seleccione un tipo de tiempo libre existente en la lista.
2. Haga clic en **Copiar**  de la barra de herramientas.
3. Cambie el nombre y asocie el tipo de tiempo libre con una Unidad de negocio.
4. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.

Ficha Propiedades

- **Nombre**—Este nombre debe ser descriptivo y debe ser único dentro del centro.
- **Nombre corto**—El nombre corto del tipo de tiempo libre puede tener hasta tres caracteres.
- **Tipo de tiempo libre pagado**—Seleccione esta casilla de verificación si el tipo de tiempo libre es pagado.
- **Cuentas para límites de tiempo libre**—Seleccione esta casilla de verificación si WFM debe aplicar horas de tiempo libre de este tipo a los límites de tiempo libre que se establecen en el módulo **Calendario** WFM Web para Supervisores. Si desactiva esta casilla de verificación, no se aplicará ningún límite de tiempo libre a este tipo de tiempo libre.
- **Regla de canje**—Esto controla si los agentes pueden canjear períodos de programación que incluyen tiempo libre de este tipo. Por ejemplo, un día de tiempo libre pagado normalmente permanece con el agente, mientras que la capacitación puede estar con el programa (cualquier agente que trabaje ese turno podría asistir a esa capacitación). Las selecciones son:
 - **Eliminar** (elimina la propuesta de canje)
 - **No canjear** (rechaza la propuesta de canje)
 - **Mantener con agente**
 - **Mantener con el programa** (predeterminado)

Asociar y eliminar asociaciones de centros

1. Seleccione la casilla de verificación de un centro para asociarlo con el tipo de tiempo libre actual.
 - En la lista desplegable **Grupo de estados del programa**, seleccione el grupo que se asociará con este tipo de tiempo libre.
2. Desmarque la casilla de verificación de un centro para desasociarlo del tipo de tiempo libre actual.
3. Haga clic en **Guardar**.

Al asociar centros, en la ficha **Centros asociados** puede asociar un tipo de tiempo libre con un Grupo de estados del programa. La lista desplegable **Grupos de estados del programa** del centro se habilita cuando se selecciona un centro. Contiene todos los Grupos de estados del programa del centro seleccionado.

Si existe un Grupo de estados de programa con una **Excepción de estado fijo** asociada para el centro seleccionado, este Grupo de estados de programa se selecciona de forma predeterminada en la lista desplegable **Grupo de estados de programa** cuando marca este centro.

Reglas de tiempo libre

Las reglas de tiempo libre controlan cómo las horas de tiempo libre del agente se acumulan/ conceden y definen las opciones para solicitudes de tiempo libre. Por ejemplo, podría establecer diferentes tasas de acumulación para el tiempo libre remunerado, dependiendo del tiempo durante el cual un agente haya estado empleado.

Utilice los paneles Reglas de tiempo libre para:

- **Crear** y **editar** reglas de tiempo libre que incluyan la configuración **Propiedades** y **Reglas para solicitudes**
- **Eliminar** reglas de tiempo libre
- **Copiar** reglas de tiempo libre
- **Asociar** agentes y tipos de tiempo libre con una regla de tiempo libre

Puede configurar:

- Múltiples reglas de tiempo libre para cada tipo de tiempo libre
- Una sola regla de tiempo libre para varios tipos de tiempo libre
- Una sola regla de tiempo libre para un tipo de tiempo libre

Cómo funcionan las reglas de tiempo libre

Los puntos siguientes explican cómo funcionan las reglas de tiempo libre:

- El tiempo libre se puede acumular o conceder.
- Si modifica una regla de tiempo libre, se calculan de manera inmediata las horas de tiempo libre transferidas del agente para ese tipo de tiempo libre, y la nueva regla se aplica a partir del momento en que se incorporó el cambio. Las reglas de tiempo libre pueden cambiar durante la configuración del centro, el agente o la regla de tiempo libre.
- Si los agentes con reglas de tiempo libre para uno o más tipos de tiempo libre se transfieren a un centro diferente durante la sincronización, las reglas de tiempo libre permanecerán asociadas a los agentes, aunque ya no estén activas. Debe asignar manualmente las reglas de tiempo libre de los agentes al nuevo centro, de modo que éstos continúen acumulando tiempo libre. Cuando WFM calcula la transferencia para ese agente, el tiempo libre se calcula a la tasa antigua hasta la Fecha de parada, y a la nueva tasa que se aplica desde la Fecha de parada hasta la Fecha de transferencia.

Sugerencia

La transferencia de tiempo libre se produce automáticamente de forma predeterminada. Puede desactivarla en las opciones de aplicación de WFM Server.

- Si un agente es desasignado (ya no está asociado con un centro) él o ella mantiene las reglas de tiempo libre asignadas. Sin embargo, WFM establece la fecha en la que se eliminó al agente del centro como la Fecha de parada, y el tiempo libre se acumula según las reglas del centro antiguo solo hasta esa fecha. Para hacer que el agente continúe acumulando tiempo libre, debe asignar el agente a un centro y asignar otra regla de tiempo libre.



Configurar reglas de tiempo libre

Los paneles Reglas de tiempo libre, que incluyen [Propiedades](#), [Reglas para solicitudes](#) y [Asignaciones](#), le permiten [crear](#), [editar](#), [eliminar](#) y [copiar](#) reglas de tiempo libre, configurar reglas para solicitudes y asignar reglas de tiempo libre.

Crear reglas de tiempo libre

Link to video

Para crear una regla de tiempo libre, mire el video y/o siga este procedimiento:

1. En el panel **Reglas de tiempo libre**, haga clic en **Nuevo** .
Se abre el panel Propiedades.
2. Configure las [Propiedades de las reglas de tiempo libre](#), según sea necesario.
3. Haga clic en **Guardar ahora** .

Pasos siguientes:

- Configure las reglas para solicitudes de tiempo libre. Ver [Reglas para solicitudes de](#) y la parte 2 de esta serie de videos.
- Asigne agentes y tipos de tiempo libre a esta regla. Ver [Reglas de asignación de tiempo libre](#) y la parte 3 de esta serie de videos.

Propiedades de las reglas de tiempo libre

Puede configurar las siguientes propiedades para las Reglas de tiempo libre:

- **Nombre**—Acepte el nombre predeterminado o ingrese un nombre diferente. El nombre debe ser único dentro del centro.
- **Tipo**—Seleccione uno de los dos tipos:
 - **Acumuladas**—Cierta número de horas de tiempo libre acumuladas por cada período trabajado.
 - **Concedido**—El tiempo libre se concede como una cantidad fija para el año. Por ejemplo, el tiempo libre remunerado por lo general se acumula, mientras que los días festivos se conceden.

Sugerencia

El campo Tipo solo está activo cuando se crea la regla de tiempo libre. Después es de solo lectura.

- **Ignorar los valores de configuración de acumulación** (que generan balances ilimitados, si se utiliza esta regla)—Seleccione esta casilla de verificación para deshabilitar:
 - Todos los otros controles en el panel **Propiedades**.
 - La Estimación de horas diarias pagadas y la Estimación de horas semanales pagadas en el panel **Reglas para solicitudes**.
Valor de configuración predeterminado: sin marcar (deshabilitado).

Sugerencia

Utilice la configuración predeterminada para circunstancias especiales, tales como días de licencia por enfermedad, que están sujetas a límites de tiempo libre pero no se descuentan del balance de tiempo libre de un agente.

- **Número de horas ganadas**—Ingrese el número de horas que se pueden acumular en cada período con el formato hh:mm.
- **Para cada**—Ingrese un número para la frecuencia de acumulación de las horas especificadas y luego seleccione la unidad para el número (horas, días, semanas, meses o años) de la lista desplegable.

Importante

El tiempo libre concedido debe ingresarse como x horas por 1 año. No puede seleccionar otro período. La sincronización puede afectar a la acumulación de tiempo libre de un agente. Si los agentes con reglas de tiempo libre para uno o más tipos de tiempo libre se transfieren a un centro diferente durante la sincronización, las reglas de tiempo libre permanecerán asociadas a los agentes, aunque ya no estén activas. Debe asignar manualmente a los agentes reglas de tiempo libre configuradas para el nuevo centro.

- **Limitar el balance de tiempo libre al siguiente valor**—Seleccione esta casilla de verificación para establecer un límite al número total de horas de tiempo libre que puede acumular un agente.
- **Horas que se pueden transferir al año siguiente**—Ingrese el número de horas de tiempo libre que se pueden transferir al siguiente período anual. Al transferir, se combinan las horas de tiempo libre adicionales y acumuladas y el número de horas permitidas se traslada al año siguiente. Las horas por encima del número de transferencia permitido se eliminan. El número predeterminado de horas transferidas es 0.

Importante

El período actual de tiempo libre se determina con la fecha de transferencia más reciente o, si no existe una fecha de transferencia previa, con la fecha de contratación del agente. En los casos donde un agente ha trabajado durante varios años sin cálculo de transferencia, los balances de tiempo libre se calculan tomando en cuenta cada año que ha trabajado el agente. Para aplicar horas de tiempo libre de bonificación al año actual, se debe haber calculado la transferencia de tiempo libre del agente en la fecha de transferencia más reciente. Si ya ha aplicado horas de bonificación y la fecha de transferencia no es actual, puede realizar un cálculo de transferencia en el que las horas de bonificación se convertirán en horas transferidas. Cuando realice esta actualización, verifique si el número permitido de horas transferidas es suficientemente grande para admitir todas las horas de bonificación que se transferirán.


- **Horas que se pueden tomar por adelantado cada año**—Ingrese el número de horas de tiempo libre que el agente puede tomar por adelantado cada año. Estas horas se compensan con las horas acumuladas. Este valor de configuración está inhabilitado para las reglas de tiempo libre concedidas.
- **Aplicar regla en la fecha de contratación** (si no está activada, la regla se aplica después del período de abajo, a partir de la fecha de contratación)—Seleccione esta casilla de verificación para especificar que el agente acumula tiempo libre desde la fecha de contratación. Si está inhabilitada, el tiempo libre se acumula a partir de la fecha en que se puede solicitar tiempo libre, según lo establecido en el campo **Tiempo desde la contratación antes de la aceptación de la solicitud de tiempo libre**.
- **El tiempo libre se pueden solicitar después de que venza este período** (después de la fecha de contratación)—Ingrese el número de semanas o meses que tiene que trabajar el agente después de la fecha de contratación antes de poder ingresar una solicitud de tiempo libre.
- **Día de transferencia**—Ingrese una fecha que indique el final de un período en que los días de transferencia pasan a ser aplicables y se inicia un nuevo período de acumulación de tiempo libre. Puede ser cualquier día y mes.

Importante

- El **Día de transferencia** se aplica a todos los agentes que tienen asignada esta regla de tiempo libre. La fecha de la última transferencia de todos los agentes se actualiza con la fecha seleccionada en el campo **Día de transferencia**.
- Los días de tiempo libre se pueden solicitar o conceder solamente si ocurren después de la última fecha de transferencia.
- Los cálculos de transferencia no se pueden revertir.
- Los cálculos de transferencia se aplican desde la última fecha de transferencia o a partir de la fecha de contratación del agente, la que sea más reciente.

Editar de reglas de tiempo libre

Para editar una regla de tiempo libre:


1. En el panel **Reglas de tiempo libre**, seleccione la regla que desea editar.
2. Realice los cambios apropiados para los valores de configuración de los paneles **Propiedades** y **Reglas para solicitudes**.
3. Haga clic en guardar ahora  .

Importante

Editar las reglas de tiempo libre cambia la manera en que WFM calcula las horas acumuladas. Los cambios afectan a los balances de tiempo libre de todos los agentes asociados con la regla, pero no a los registros históricos de balance de tiempo libre de los agentes calculados por el proceso de transferencia.


Eliminar reglas de tiempo libre

Para eliminar una regla de tiempo libre:

1. En el panel **Reglas de tiempo libre**, seleccione la regla que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**  .
3. Cuando se muestre el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o en **No** para cancelar la acción.

Copiar reglas de tiempo libre en centros

Para copiar una regla de tiempo libre:

1. En el panel **Reglas de tiempo libre**, seleccione la regla que desea copiar.
2. Haga clic en **Copiar**  .
3. En el panel **Copiar regla de tiempo libre**, ingrese un nuevo nombre para la regla.
4. Elimine la marca de verificación de la casilla de verificación **Copiar en el mismo centro** si desea copiar la regla en un centro distinto del seleccionado. De lo contrario, déjela marcada.
5. Si elimina la marca de verificación, seleccione el centro en el que desea copiar esta regla.

6. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Reglas para solicitudes

El panel **Reglas para solicitudes** le permite configurar las reglas para solicitudes de tiempo libre.

Configurar reglas para solicitudes

Link to video

Para configurar las reglas para solicitudes de tiempo libre, mire el video y/o siga este procedimiento:

1. En el panel **Propiedades de las reglas de tiempo libre**, haga clic en **Reglas para solicitudes**.
2. Configure los **siguientes** valores de configuración de reglas.

3. Haga clic en **Guardar ahora** .

Paso siguiente:

- Asigne agentes y tipos de tiempo libre a esta regla. Ver [Reglas de asignación de tiempo libre](#) y la parte 3 de esta serie de videos.

Reglas para Configuración de solicitudes

- **Horas pagadas de tiempo libre de día completo**—Ingrese el número de horas pagadas en un período de tiempo libre de día completo.
- **Estimación de horas diarias pagadas**—Este valor se habilita solo si se deja sin marcar la casilla de verificación Ignorar valores de configuración de acumulación en el panel Propiedades. Se utiliza solo si ha seleccionado Horas o Días de la lista desplegable Para cada para el Número de horas ganadas. WFM Server usa este valor cuando se estima un balance de tiempo libre de un agente para fechas cuando no hay ningún programa disponible. Sin embargo, bajo circunstancias normales, este valor debería coincidir con el contrato Horas diarias pagadas estándar para los agentes que están asignados a esta regla de tiempo libre y tienen contratos asociados con ellos. Si un agente no tiene contrato, se puede ingresar cualquier número de horas.
- **Estimación de horas semanales pagadas**—Este valor se habilita solo si se deja sin marcar la casilla de verificación Ignorar valores de configuración de acumulación en el panel Propiedades. Se utiliza solo si ha seleccionado Horas o Días de la lista desplegable Para cada para el Número de horas ganadas. WFM Server usa este valor cuando se estima un balance de tiempo libre de un agente para fechas cuando no hay ningún programa disponible. Sin embargo, bajo circunstancias normales, este valor debería coincidir con el contrato Horas semanales pagadas estándar para los agentes que están asignados a esta regla de tiempo libre y tienen contratos asociados con ellos. Si un agente no tiene

contrato, se puede ingresar cualquier número de horas. Puede configurar este cuadro de texto con unidades de tiempo de un minuto.

- **Aprobar automáticamente solicitudes de tiempo libre si:**
 - **La solicitud se realiza con el siguiente número de semanas de anticipación**—Seleccione y complete para permitir que WFM conceda automáticamente tiempo libre que un agente solicite mediante WFM Web, siempre y cuando la solicitud reúna las especificaciones de semana(s) y horas en Tiempo libre mínimo solicitado.
 - **El tiempo mínimo solicitado es**—Ingrese el número mínimo de horas y minutos para solicitudes de tiempo libre.

Sugerencia

Aprobación automática también se conoce como Otorgamiento automático.

- **Evitar la solicitud de tiempo libre del agente si:**
 - **La solicitud se realiza con el siguiente número de días de anticipación**—Ingrese el número de días que un agente puede solicitar tiempo libre por adelantado.
- **Generar advertencias para solicitudes de tiempo libre si:** (al marcar esta casilla, los agentes no podrán realizar estas solicitudes)
 - **La solicitud se realiza con el siguiente número de días de anticipación**—Ingrese el número de días que un agente puede solicitar tiempo libre por adelantado antes de que se emita una advertencia.
 - **El número solicitado de días continuos de tiempo libre de esta solicitud es menor que el siguiente valor**—Ingrese un número para el número mínimo de días de tiempo libre continuos que puede tomar un agente antes de que se emita una advertencia.
- **Limitar la cantidad total de horas de tiempo libre solicitadas, si:**
 - **El número máximo de horas que se pueden solicitar es**—Especifique el número de días por adelantado que pueden solicitarse.
 - **El período de tiempo aplicable para esta limitación es**—Ingrese un período de tiempo para esta limitación. Utilice esta regla para garantizar la igualdad, por ejemplo, en uso de vacaciones limitando las solicitudes hasta que cada agente haya reservado al menos algún tiempo de vacaciones.

Importante

- Puede modificar estas reglas en cualquier momento. Los cambios no afectan a los elementos existentes, pero sí afectan a todas las acciones posteriores de los agentes o supervisores.
- Está restringiendo el disfrute del tiempo libre, no la acumulación de tiempo libre.
- Los agentes no pueden solicitar más tiempo libre del que se permite durante el período restringido. Sin embargo, si un supervisor solicita más tiempo libre del

que está permitido, recibirá una advertencia y podrá anular la restricción.

Asignar reglas de tiempo libre







Utilice el panel **Asignar reglas de tiempo libre** para asignar agentes y tipos de tiempo libre a una regla de tiempo libre.

Asociar agentes y tipos de tiempo libre con reglas

Link to video

Para asociar los agentes y los tipos de tiempo libre con las reglas de tiempo libre, mire el video y/o complete este procedimiento:


En el panel

1. Asignaciones **de reglas de tiempo libre**, haga clic en **Asociar agentes y tipos de tiempo libre con esta regla** .
2. Ingrese una **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** para esta asignación de reglas.
3. Haga clic en **Agregar agente(s) a una regla de tiempo libre** .
Se abre un panel que contiene una lista de agentes disponibles.
4. Seleccione uno o más agentes para asociar con esta regla y, luego, haga clic en **Aplicar** .
5. En la sección **Tipos de tiempo libre**, haga clic en **Agregar tipos de tiempo libre a una regla de tiempo libre** .
Se abre otro panel, lo que le permite seleccionar de una lista de tipos de tiempo libre.
6. Seleccione uno o más tipos de tiempo libre y haga clic en **Aplicar** .
7. En el panel **Asociar los siguientes agentes y tipos de tiempo libre con la regla**, haga clic en **Aplicar**  nuevamente.

Eliminar la asociación de agentes y tipos de tiempo libre

Para eliminar la asociación de agentes y tipos de tiempo libre con reglas de tiempo libre:

1. En las listas de tipos de tiempo libre y agentes asignados, seleccione los elementos que desea desasociar de esta regla.

2. Haga clic en **Eliminar la asociación de los agentes y tipos de tiempo libre con esta regla**  .
3. Cuando aparezca el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para cancelar la acción.

Reuniones

Utilice la vista **Reuniones** para **crear**, **editar**, **copiar** o **eliminar** reuniones, o para **asignar asistentes** a las reuniones.






Planificador frente a Programador

Utilice el **Planificador de reuniones** (aquí descrito) para crear y configurar las reuniones de las que tiene conocimiento con antelación. Es especialmente útil para reuniones de equipo frecuentes o sesiones de capacitación. Las reuniones creadas en el **Planificador de reuniones** se consideran entradas durante la generación del programa.

Utilice el **Programador de reuniones** para crear reuniones ad hoc e insertarlas en un programa que ya se haya generado. Acceda a la característica **Programador de reuniones** desde la vista **Programa de un día** o la vista **Programa de agente extendido** en WFM Web Supervisor.


Panel Reuniones

La barra de herramientas por encima del panel **Reuniones** contiene los siguientes controles:



 Nuevo	Crea una nueva reunión, que comienza con la apertura de la ficha Propiedades .
 Eliminar	Elimina la reunión seleccionada. Este comando no se puede deshacer. Un cuadro de diálogo Confirmación permite cancelar o continuar. Este comando no está habilitado si la reunión contiene uno o más agentes que el usuario actual no puede ver (debido a la falta de autorizaciones).
 Copiar	Haga clic para copiar la reunión seleccionada para crear una nueva.
 Filtrar	Filtra la lista Reuniones lista por agente o equipo. Véase Filtrar agentes y equipos .
 Ordenar	Ordena la lista Reuniones en orden ascendente o descendente. (También puede hacer clic en el encabezado de columna Reuniones para ordenar la lista).

Este panel también incluye un campo **Buscar** y el icono **Ayuda**.

Ajustes de vista de Reuniones

Puede configurar valores de configuración en tres fichas en la vista de Reuniones (después de hacer clic **Nueva**  o al seleccionar una reunión existente):

- [Ficha Propiedades](#)
- [Ficha Participantes](#)
- [Ficha Centros asociados](#)

En la parte superior de todas las tres fichas encontrará el icono  **Guardar**, que se utiliza para guardar los valores de configuración de reuniones en una ficha particular, y el icono de  **Ayuda**.

Ficha Propiedades

- **Nombre**—Nombre de esta reunión, por ejemplo, Reunión de ventas o Revisión mensual. El nombre debe ser único en todos los centros asociados con la reunión. También puede agregar una nota en este campo, consulte [Notas de la excepción](#) en la [Guía del administrador de Workforce Management](#).
- **Tipo de excepción**—Puede basar una reunión en cualquier tipo de excepción configurado para el centro actual si ha seleccionado la opción [Uso de Excepción: en Planificador de reuniones](#) al crear tipos de excepción.
- **Fecha y hora más tempranas**—Una hora propuesta que el Programador puede asignar para el inicio de la reunión.
- **Última fecha y hora**—Una hora propuesta que el **Programador** puede asignar para el final de la reunión.
- **Duración de la reunión**—Duración que el **Programador** puede asignar a la reunión.
- **Día de la semana**—Días de la semana en los que el **Programador** puede asignar esta reunión.
- **Huso horario**—El huso horario que se utiliza cuando se muestra toda la información relacionada con el tiempo. Establecido por opción predeterminada como local (huso horario del usuario actual).

Sección **Tipo de reunión**: Seleccione uno de los tres botones de opciones siguientes, para habilitar las propiedades que están asociadas con éstos.

- **Agente individual**—Una actividad común, como un seminario web, que se puede efectuar a la hora más conveniente para cada agente.
- **Grupo único**—El tipo de reunión predeterminada. Representa una reunión única para todos los agentes que se especifican en la ficha **Participantes**.
 - Ingrese o seleccione el número mínimo de asistentes necesarios de la reunión en el cuadro **Porcentaje de asistentes requerido**. Establezca este valor en 1% para programar una reunión para tantos asistentes como sea posible. El uso del 1% no requiere un número mínimo de

asistentes. El valor predeterminado es 100%.

- **Múltiples grupos**—Una hora común, pero para múltiples grupos. Ingrese o seleccione un número en cada uno de los siguientes campos, para especificar los tamaños de los grupos:
 - **Número mín. de grupos**
 - **Tamaño mínimo de grupo**
 - **Número máx. de grupos**
 - **Tamaño máximo de grupo**

Sección **Recurrencia**: Seleccione uno de los cinco botones de opciones siguientes, para habilitar las propiedades que están asociadas con estos:

- **Uso de total de horas**—Total de horas que dura la reunión. Cuando se especifica este parámetro opcional, el Programador crea todas las reuniones necesarias con la duración definida para satisfacer el requisito de Total de horas. Por ejemplo, si la duración de la reunión se establece en dos horas y el **Uso de total de horas** se establece en seis horas, entonces el Programador genera tres reuniones de dos horas. El Programador puede asignar estas reuniones de manera consecutiva.

Sugerencia

El valor de **Uso de total de horas** no se utiliza para reuniones de Múltiples grupos.

- **Diario**—Ocurre una vez al día.
- **Semanal**—Ocurre una vez por semana (a menos que se haya introducido un valor de 1 en el valor de configuración **Se repite cada**).
 - **Se repite cada**—Define la frecuencia con que la reunión debe repetirse. Ejemplos: 1 (cada semana), 2 (cada otra semana), 3 (cada tercera semana).
- **Mensual**—ocurre una vez al mes.
- **Establecer el número de veces en lugar de la última fecha**—Si selecciona Diario o Semanal para el Tipo de recurrencia, establezca un valor para el número de días o semanas consecutivos en los que se debe programar esta reunión. Si selecciona esta casilla y escribe un valor, aparecen un asterisco rojo y comentario debajo de la opción de **Última fecha y hora**, que indica que la última fecha se sustituye por el valor de configuración **¡Número de veces**.

Sugerencia





WFM requiere que se establezca o el **Número de veces** o la **Última fecha**, no ambos.

La fecha actual se mostrará en el campo **Última fecha**, pero este valor no se utiliza para programar reuniones. El valor **Última hora** se utilizará para programar reuniones cuando se establezca la **Última fecha** o el **Número de veces**.

Aunque se pueden establecer valores en todos los campos, solo se utilizan para la programación los valores para el tipo de reunión apropiado. Por ejemplo, el **Porcentaje requerido de asistentes** se utilizará solo para Reuniones de grupo individual.

Ficha Participantes






Utilice estos controles cuando esté añadiendo participantes a las reuniones:

 Campo de búsqueda	Permite ingresar criterios, que se utilizan para buscar agentes disponibles.
Buscar por: <i>botones de opciones</i>	Le permite buscar agentes disponibles por Nombre o Apellido .
 Agregar agentes	Le permite agregar agentes a la lista de Participantes abriendo una lista de Agentes disponibles .
 Eliminar agentes	Elimina los agentes seleccionados de la lista de Participantes . Esta acción no se puede deshacer.
 Ordenar	Ordena la lista de participantes por Nombre , Apellido , Centro o Equipo .

La ficha de **Participantes** también muestra cuatro columnas: **Nombre**, **Apellido**, **Centro** y nombre del **Equipo** de los participantes en el transporte compartido seleccionado.

Lista de Agentes disponibles

El panel **Agentes disponibles** contiene los siguientes campos y controles:

 Campo de búsqueda	Permite ingresar criterios, que se utilizan para buscar agentes disponibles.
Buscar por: <i>botones de opciones</i>	Le permite buscar agentes disponibles por Nombre o Apellido .
 Aplicar	Se aplica a los agentes que seleccione en la lista de Agentes disponibles a la lista de Participantes .
 Filtrar	Le permite filtrar la lista de Agentes disponibles por Actividades , Actividades de múltiples centros , o Contratos .
 Cerrar	Cierra el panel Agentes disponibles sin aplicar ninguna selección.
 Ordenar	Ordena los agentes disponibles por Nombre , Apellido , o Equipo .

Ficha Centros asociados



1. Seleccione la casilla de cada centro para asociarla con la reunión actual.
2. Desmarque las casillas de cada centro para eliminar la asociación de la reunión actual.
3. Haga clic en **Guardar**.

Administrar reuniones

Utilice los procedimientos en este tema para **crear**, **editar**, **eliminar**, **copiar** y **agregar participantes** a las reuniones.


Crear reuniones

Para crear una reunión:

1. En el módulo **Políticas**, seleccione **Reuniones**.
2. Seleccione un centro o unidad de negocio (esta acción selecciona todos los centros con sangría debajo de ella) en el panel **Objetos**.
3. Haga clic en **Nueva** .
Se abre la ficha Propiedades, por opción predeterminada.
4. Configure los valores de configuración, tal como se describe en las fichas **Propiedades**, **Participantes** y **Centros asociados**, según sea necesario.
5. Haga clic en **Guardar** .
La nueva reunión aparece en el panel Reuniones.

Agregar participantes a reuniones

Para agregar participantes a una reunión:

1. En el panel **Reuniones**, seleccione una reunión y, a continuación, haga clic en la ficha **Participantes**.
2. Haga clic en **Agregar** .
3. En el panel **Agentes disponibles**, seleccione uno o más agentes.

Sugerencia

También puede **filtrar**, **ordenar**, o **buscar** agentes en la lista de agentes disponibles.

4. Haga clic en **Aplicar** .

Los agentes seleccionados se mueven a la lista **Agentes** en el panel **Participantes**.


Como alternativa, puede hacer clic en **Cerrar**  para cerrar el panel sin guardar sus selecciones.

Importante

- Los agentes pueden aparecer en un solo panel a la vez.
- Solo los agentes del centro de reunión pueden ser seleccionados.
- Cuando se genera un programa que incluya la hora de la reunión, el Programador verifica que haya suficientes agentes disponibles para satisfacer el **Porcentaje mínimo** requerido y luego asigna la excepción de reunión a los agentes disponibles. Si se dispone de muy pocos agentes, el **Programador** genera un mensaje de error y no programa la reunión.


Editar reuniones

Para editar una reunión:

1. En el panel **Reuniones**, seleccione la reunión que desea editar.
2. Haga clic en una de las tres fichas (**Propiedades**, **Participantes**, o **Centros asociados**) para cambiar sus valores de configuración.
3. Cuando haya terminado de realizar cambios, haga clic en **Guardar**  .



Eliminar reuniones

Para eliminar una reunión:

1. En el panel **Reuniones**, seleccione la reunión que desea eliminar.
2. Haga clic en Eliminar .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, seleccione **Sí** para continuar o **No** para cancelar la acción.
Si selecciona Sí, la reunión se elimina y la acción no se puede deshacer.


Copiar reuniones

Para copiar una reunión:

1. En el panel **Reuniones**, seleccione la reunión que desea copiar.
2. Haga clic en **Copiar** .
3. Cuando se abra el panel **Copiar reunión**, introduzca un nombre para la reunión.
4. En la mitad inferior del panel, haga clic en la lista de **Empresas** y seleccione la unidad de negocio y el centro al que desea asociar esta reunión.
5. Haga clic en **Aplicar** .

Como alternativa, puede hacer clic en Cerrar  **para cerrar este panel y cancelar la acción. Si hace esto, la reunión no se copia.**







Filtrar la lista agentes disponibles

Cuando se agregan participantes a una reunión y no hay un gran número de agentes para seleccionar, podría desear utilizar el **Filtro**  (en la parte superior del panel **Agentes disponibles**) para agruparlos fácilmente por **Actividades**, **Actividades de múltiples centros** o **Contratos**.

Después de crear uno o más filtros, aparecen como viñetas sobre la lista **Agentes disponibles**. Si solo se selecciona un elemento para el filtro, la viñeta muestra el nombre del elemento seleccionado. Si se selecciona más de un elemento, la viñetas muestran el número de elementos en el filtro.

Cuando haga clic en **Filtro**  en el panel **Agentes disponibles**, verá tres fichas, todos con los siguientes controles:

Controles comunes

 Aplicar	Aplica los elementos seleccionados en una lista (actividades, actividades de múltiples centros o contratos).
 Cerrar	Cierra el panel Filtro sin aplicar las condiciones de filtro seleccionado.
 Añadir	Abre una sección que contiene una lista de elementos de selección (dependiendo de la ficha seleccionada: Actividades , Actividades de múltiples centros o Contratos).
 Eliminar	Elimina los elementos seleccionados anteriormente en la lista Filtrar por...
 Campo de búsqueda	Utiliza criterios de búsqueda para encontrar rápidamente elementos en listas largas.
 Ordenar	Permite varias opciones para ordenar, dependiendo de la lista de elementos que desea ordenar: <ul style="list-style-type: none"> • Para las actividades, ordenar por Actividades o Tipo • Para las actividades de múltiples centros, ordenar por Actividades de múltiples centros o Tipo • Para los contratos, ordenar por orden ascendente o descendente

Filtrar agentes por actividades

1. En el panel **Agentes disponibles**, haga clic en **Filtro**  .
Se abre el panel **Filtrar por..** con la ficha **Actividades** seleccionada de manera predeterminada.
2. En el panel **Filtrar por actividades**, haga clic en **Agregar**  .
3. Cuando se abra la lista de actividades, seleccione una o más actividades y haga clic en **Aplicar**  .
4. En la ficha de **Actividades**, si el filtro contiene todas las actividades seleccionadas, vuelva a hacer clic en **Aplicar**.

Para eliminar una actividad del filtro, haga clic en **Eliminar**  antes de aplicar el filtro. Para cerrar este panel sin aplicar ninguno de los elementos seleccionados, haga clic en **Cerrar**  .
El filtro aparece en la parte superior del panel **Agentes disponibles**.

Filtrar agentes por actividades de múltiples centros

1. En el panel **Agentes disponibles**, haga clic en **Filtro**  .
Se abre el panel **Filtrar por..** con la ficha **Actividades** seleccionada de manera predeterminada.
2. Haga clic en **Actividades de múltiples centros**.
3. En el panel **Filtrar por actividades de múltiples centros**, haga clic en **Agregar**  .
4. Cuando se abra la lista de actividades de múltiples centros, seleccione una o más actividades y haga clic en **Aplicar**  .
5. En la ficha de **Actividades de múltiples centros**, si el filtro contiene todas las actividades seleccionadas, vuelva a hacer clic en **Aplicar**.


Para eliminar una actividad del filtro, haga clic en **Eliminar**  antes de aplicar el filtro. Para cerrar este panel sin aplicar ninguno de los elementos seleccionados, haga clic en **Cerrar**  .
El filtro aparece en la parte superior del panel **Agentes disponibles**.

Filtrar agentes por contratos



1. En el panel **Agentes disponibles**, haga clic en **Filtro**  .
Se abre el panel **Filtrar por..** con la ficha **Actividades** seleccionada de manera predeterminada.

2. Haga clic en **Contratos**.

3. En el panel **Filtrar por contratos**, haga clic en **Agregar** .

4. Cuando se abre la lista de contratos, seleccione uno de los contratos más y haga clic en **Aplicar** .

5. En la ficha de **Contratos**, si el filtro contiene todos los contratos seleccionados, vuelva a hacer clic en **Aplicar**.

Para eliminar un contrato del filtro, haga clic en **Eliminar**  antes de aplicar el filtro. Para cerrar este panel sin aplicar ninguno de los elementos seleccionados, haga clic en **Cerrar** . El filtro aparece en la parte superior del panel **Agentes disponibles**.

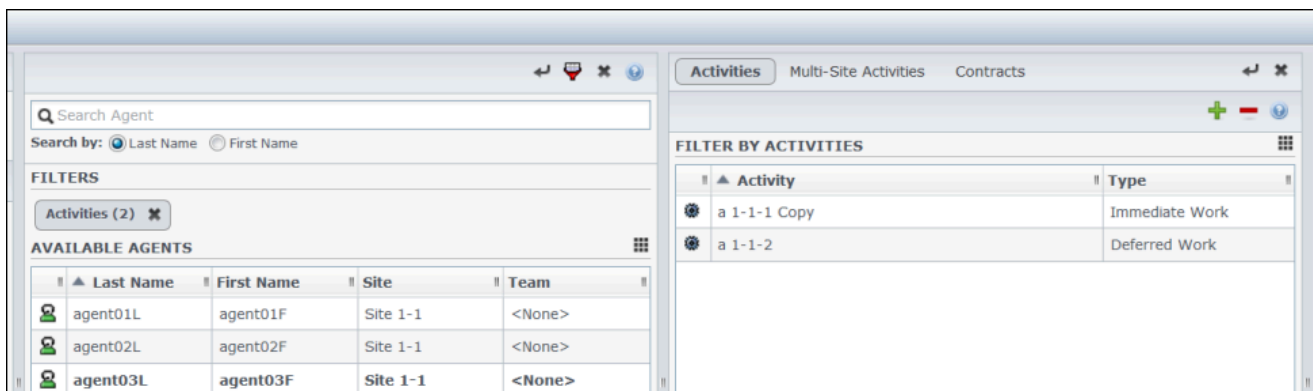
Visualizar y eliminar filtros

Los **Filtros** aparecen en la parte superior de la lista **Agentes disponibles**, (y la lista **Reuniones**), que contiene solo los elementos filtrados. Puede ver el contenido de un filtro de dos maneras:

- Haga clic en el filtro para abrir una sección independiente que los enumere.
- Coloque el cursor sobre el filtro para ver un mensaje emergente que los muestra.

Por ejemplo, en la siguiente figura, el usuario hace clic en el filtro **Actividades (2)**, que abrió el panel **Filtrar por actividades**, que enumera los elementos en dicho filtro.

Para eliminar un filtro sin abrirlo, haga clic en **X** en la propia viñeta.



Activity	Type
a 1-1-1 Copy	Immediate Work
a 1-1-2	Deferred Work

Figura: Viñetas de filtro en la vista de Reuniones

Tiempo marcado

Utilice Tiempos marcados para identificar los períodos que WFM deba rastrear y para mostrar los que no se han considerado todavía. Por ejemplo, algunos agentes podrían trabajar cada uno cierta cantidad de horas en un asunto que involucre una cuenta. Al utilizar tiempos marcados, se puede designar que esas horas empleadas trabajando en ese asunto se muestren y se notifiquen en el módulo Programas utilizando el Informe de tiempo marcado del programa y el Informe de tiempo marcado total del programa generados en el módulo Informes de WFM Web.

Utilice los procedimientos en este tema para **crear**, **editar**, **eliminar** y **copiar** Tiempos marcados.



Crear tiempos marcados

Para crear nuevos tiempos marcados:

1. En el módulo **Políticas**, seleccione **Tiempos marcados**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione el o los centros o la unidad de negocio con el que se asociará el nuevo objeto.


Sugerencia

Puede seleccionar múltiples centros (haciendo clic en estos), pero solo una unidad de negocio.

3. Seleccione **Nuevo** .
La ficha **Propiedades** se abre de forma predeterminada.
4. Configure la **ficha Propiedades**.
5. Haga clic en la ficha **Centros asociados** y seleccione los centros que desea asociar con este Tiempo marcado.
6. Haga clic en **Guardar** .


Editar tiempos marcados

Para editar tiempos marcados:

1. En el panel **Tiempos marcados**, seleccione un tiempo marcado.
2. Seleccione la ficha **Propiedades** o la ficha **Centros asociados** y realice los cambios.
3. Haga clic en **Guardar** .



Eliminar tiempos marcados

Para eliminar tiempos marcados:

1. En el panel **Tiempos marcados**, seleccione un tiempo marcado.
2. Haga clic en **Eliminar** .

Copiar tiempos marcados

Para copiar un tiempo marcado existente:

1. En el panel **Tiempos marcados**, seleccione un Tiempo marcado existente.
2. Haga clic en **Copiar** .
3. Cuando se abra el panel **Copiar tiempo marcado**, escriba un nombre para el Tiempo marcado.
4. Expanda la lista **Empresa** y seleccione el centro al que desea asociar este Tiempo marcado.
5. Haga clic en **Aplicar** .

Ficha Propiedades

- **Nombre**—Cada tiempo marcado debería tener un nombre descriptivo que sea único dentro del centro.
- **Nombre corto**—El nombre que se utilizará en las representaciones gráficas de Tiempos marcados y Programador. Puede tener hasta tres caracteres.
- **Usado para marcar horas extras**—Este tiempo marcado se designa para marcar estados de programas de horas extras.

Ficha Centros asociados

1. Seleccione la casilla de verificación de cada centro para asociarlo al **Tiempo marcado** actual.
2. Desmarque la casilla de verificación de cada centro para desasociarlo del **Tiempo marcado** actual.
3. Haga clic en **Guardar**.


Turnos

Un *turno* define los parámetros básicos del día de trabajo. Los turnos se definen por hora del día, duración y días de la semana. **Cree, copie, edite** y **elimine** turnos haciendo clic en **Políticas > Turnos** y seleccionando la unidad de negocio adecuada y el centro en el panel **Objetos**.

Crear nuevos turnos

Puede crear un turno completamente nuevo o crear uno nuevo copiando un turno existente.

Para crear un nuevo turno:

1. Vaya a **Políticas > Turnos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione la **Unidad de negocio** y, luego, el **Centro**, en el que desea crear el turno.
3. Haga clic en **Nuevo** .
4. El nuevo turno aparece en el panel **Turnos** con el nombre predeterminado. De forma predeterminada, el campo **Nombre** está lleno con un nombre único cuando se selecciona **Nuevo**. El nombre incluye un número para asegurar que cada **Turno** creado recientemente tenga un nombre único en la base de datos de configuración. Puede cambiar este nombre, pero debe seguir siendo único para evitar que ocurran errores de nombres duplicados.

Copiar turnos

Para copiar un turno existente:


1. Seleccione un turno.
2. Haga clic en **Copiar** .
Se abre el panel **Copiar turno <nombre_turno>**.
3. En el campo Nombre, ingrese un nombre para el turno.
La casilla de verificación **Copiar en el mismo centro** está marcada de forma predeterminada.
4. Si elige desmarcar la casilla de verificación **Copiar en el mismo centro**, seleccione la **UN** y, luego, el **Centro**, en el que desea crear el turno (véase la figura abajo).



Figura: Copiar turno

5. Haga clic en **Guardar ahora**  .
El nuevo turno aparece en el panel **Turnos** bajo el **Centro** seleccionado.

Utilice los siguientes paneles para configurar el nuevo turno:

- [Propiedades del turno](#)
- [Contratos del turno](#)
- [Secuencias de tareas](#)
- [Secuencias de turnos](#)

Limitación de número de turno durante la generación

El número máximo de turnos que se pueden configurar al construir programas es 100 turnos.

Cuenta todos los agentes configurados para su escenario de programa, todos sus diferentes contratos y todos los diferentes turnos asociados con esos contratos. El número total de turnos no puede exceder 100. Si lo hace, su generación fallará y WFM mostrará Error 43: Demasiados turnos: el número máximo es 100, pero se solicitaron más de 100.

Importante

Puede configurar más de 100 turnos en su base de datos de WFM; la limitación es que no se pueden asociar más de 100 turnos con un solo programa.


Utilizar los Patrones de rotación para resolver un problema del tipo "Demasiados turnos"

Un centro de contacto puede configurar un número grande de turnos, porque los administradores creen que los turnos múltiples son la única manera de crear programas *fijos*. Sin embargo, los

patrones de rotación pueden acomodar varios tipos de programas, que incluyen programas fijos y flexibles, usando muy pocos turnos. Por ejemplo, puede crear patrones de rotación semanal para configurar un programa fijo que usa un único turno. Para obtener más información, consulte [Patrones de rotación](#).


Editar turnos

Para editar un turno:

1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno que desea editar.
2. Realice los cambios necesarios en cada panel.
3. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Eliminar turnos

Para eliminar un turno:

1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**  .

Importante

No puede eliminar un turno que aparezca en un escenario de programa o en el programa maestro.

Propiedades del turno

Utilice el panel **Propiedades del turno** para definir los parámetros generales de los turnos. De forma predeterminada, este panel se abre cuando selecciona un turno en el panel **Turnos**.

Campo Nombre

El nombre de este turno. Utilice nombres, como Primer turno, Turno de transición o Segundo turno para identificar el tipo de turno. El nombre debe ser único dentro del centro.

Hora y duración

- **Mínimo de horas pagadas**—El número mínimo de horas definidas para este turno, ingresado en formato hh:mm. Todos los contratos asignados al turno deben estar disponibles para trabajar por lo menos este número de horas. Los valores válidos son de 00:01 a 23:45. Este valor debe ser menor que o igual al valor de configuración **Máximo de horas diarias pagadas** del contrato asociado. Debe incluir todos los recesos para descansar y para comer pagados.
- **Máx. de horas pagadas**—El número máximo de horas definidas para este turno, ingresado con el formato hh:mm. Los valores válidos son de 00:01 a 23:45. Este valor debe ser menor o de igual al valor de **Mínimo de horas diarias pagadas** del contrato asociado. Debe incluir todos los recesos para descansar y para comer pagados.
- **Hora de inicio más temprana**—La hora más temprana en que puede comenzar este turno. Algunos centros programan los turnos gradualmente, de manera que, por ejemplo, todos los agentes del tercer turno entren a trabajar entre las 7:15 y las 8:15. En consecuencia, la hora de inicio más temprana para este turno serían las 7:15.
- **Última hora de finalización**—Hora más tardía en que puede finalizar este turno. Los agentes de los turnos pueden finalizar sus turnos de manera gradual a intervalos que se correspondan con el comienzo gradual del turno. Por ejemplo, un turno que comienza entre las 7:15 y las 8:15 puede terminar entre las 3:15 y las 4:15. En consecuencia, la última hora de finalización de este turno serían las 4:15.
- **Día siguiente**—Cuando esta casilla de verificación está activada, indica que este turno puede finalizar a lo largo del día siguiente.
- **Intervalo de inicio**—Si está utilizando horas de inicio escalonadas para varios agentes que trabajan en un turno, el **Intervalo de inicio** es el incremento de tiempo entre las horas de inicio del turno posibles. El **Programador** utiliza este **Intervalo de inicio** para configurar los programas de los agentes. El intervalo de inicio puede ser cualquier número de minutos entre 1 y 120.

Importante

Los dos últimos dígitos de hora de inicio más temprana deben ser :00 o un múltiplo

de la entrada **Intervalo de inicio**; de lo contrario, **Programador** descarta la entrada del intervalo de inicio y utiliza como valor predeterminado un **Intervalo de inicio** de 15 minutos. Por ejemplo: Si establece una **Hora de inicio más temprana** de 9:15 y una opción de **Intervalo de inicio** de 30 minutos, el **Programador** descarta la entrada de **Intervalo de inicio** (porque 15 no es igual que ni un múltiplo de 30) e inicia turnos a las 9:15, 9:30, 9:45, 10:00 y así sucesivamente.

Utilice los siguientes valores de configuración de hora opcional para reducir el rango de tiempo durante el cual el inicio o finalización del turno puede programarse. Se puede crear una hora de inicio o finalización fija para el turno. Por ejemplo, para establecer una hora de inicio fija, establezca el campo **Última hora de inicio** a la misma hora que el campo **Hora de inicio más temprana**. La duración total del turno seguirá siendo flexible.

Advertencia

Si establece horas de inicio y finalización fijas para el turno, el turno será demasiado inflexible para crear programas óptimos.

- **Última hora de inicio**—La hora más tardía en que puede comenzar este turno. Algunos centros programan los turnos gradualmente, de manera que, por ejemplo, todos los agentes del tercer turno entren a trabajar entre las 7:15 y las 8:15. En consecuencia, la última hora de inicio de este turno serían las 8:15.
- **Hora de finalización más temprana**—La hora más temprana a la que puede finalizar este turno. Los agentes de los turnos pueden finalizar sus turnos de manera gradual a intervalos que se correspondan con el comienzo gradual del turno. Por ejemplo, un turno que comienza entre las 7:15 y las 8:15 puede terminar entre las 3:15 y las 4:15. En consecuencia, la hora de finalización más temprana de este turno sería las 3:15.

Días de la semana disponibles

Los días de la semana a los que el algoritmo de programa puede asignar este turno. De forma predeterminada, todos los días aparecen seleccionados.

Distribución:

- **Mín.**—El número mínimo de ocurrencias del turno para cada agente cuyo contrato está asociado con el turno.
- **Máx.**—El número máximo de ocurrencias del turno para cada agente cuyo contrato está asociado con el turno.
- **Se aplica a**—El período de tiempo para la cual el Programador debe aplicar la distribución mínima y máxima.
 - **Descartar**—No se aplican las propiedades de distribución.

- **Todas las semanas**—Los valores mín./máx. se consideran semanalmente. Las cantidades que se ingresen deben ser equivalentes a los números requeridos para una semana.
- **Período de planificación de programa**—Las propiedades de distribución se aplican al período de planificación de programa. Las cantidades de distribución que se ingresen deben ser equivalentes a los números requeridos para el período de planificación de programa.

Regla de días libres

Las reglas que pueden definirse para los días libres asociados con el turno:

- **Sin regla** significa que no hay reglas acerca de los días libres.
- Hay tres reglas posibles para los días libres:
 - **Día siguiente**—Los agentes que trabajan en este turno tienen el día siguiente libre.
 - **Día anterior**—Los agentes que trabajan en este turno tienen el día anterior libre.
 - **Día siguiente no es libre**—Los agentes que trabajan en este turno no tienen el día siguiente libre.

Contratos del turno




Utilice el panel **Turnos > Contratos** para asignar contratos a un turno. Para abrir este panel, haga clic en **Contratos** en la parte superior del panel **Propiedades del turno**.

Importante

Asignar contratos a un turno es opcional. Puede guardar un turno sin asociarlo con un contrato.


Asignar un contrato a un turno

Para asignar un contrato a un turno:

1. En el panel **Turnos**, seleccione un turno.
2. En el panel del lado derecho, seleccione **Contratos**.
3. Haga clic en **Asignar un contrato a un turno** .
4. En la lista desplegable **Usar este estado para asignaciones**, seleccione el estado adecuado.
5. Seleccione uno o más contratos de la lista en el panel **Asociaciones de contratos**. Puede asignar varios contratos a un solo turno.
6. Haga clic en **Aplicar**  para mover los contratos seleccionados al panel **Contratos**.
7. Haga clic en **Guardar ahora** .


Eliminar un contrato de un turno

Para cancelar la asignación o eliminar un contrato de un turno:

1. En el panel del lado derecho, seleccione **Contratos**.
2. En la lista **Contratos**, seleccione el contrato que desea eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar contrato del turno** .
4. Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí**.

Cambiar el estado de un contrato asignado

Para cambiar el estado de un contrato asignado:

1. En el panel **Contratos**, use el menú desplegable **Estado** para el **Contrato** que desea cambiar y seleccione **Primario** (predeterminado) o **Secundario**.
2. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Sugerencia

- Los contratos asignados aparecen solamente en el panel **Contratos**.
- Para seleccionar múltiples contratos, mantenga presionada la tecla **MAYÚS** o **CTRL** y haga clic en cada contrato adicional.
- Cada contrato asignado tiene un estado: **Primario** o **Secundario**. El estado predeterminado después de moverlo es **Primario**.

Secuencias de tareas

Las *Secuencias de tareas* definen los períodos de tiempo durante los cuales los agentes pueden trabajar únicamente en un conjunto especificado de tareas configuradas como uno o más **Conjuntos de actividades**. El tiempo que no se incluye en una secuencia de tareas puede comprender cualquier trabajo para el que el agente posee habilidades y que no es parte de ningún **Conjunto de actividades** configurado. Para obtener ejemplos e información más detallada acerca de las secuencias de tareas, consulte la *Guía del administrador de Workforce Management*.

Utilice el panel **Turno > Secuencias de tareas** para **crear**, **editar** o **eliminar** secuencias de tareas o para **asignar** secuencias de tareas al turno.

- Aunque puede crear secuencias de tareas durante la configuración de un turno particular, después que éstas han sido creadas, puede asignar secuencias de tareas a cualquier turno compatible dentro del mismo centro.
- Para ser compatibles, los valores de configuración de las secuencias de tareas no deben entrar en conflicto con los valores de configuración de los descansos para comer.

Las secuencias de tareas son opcionales. Sin embargo, si se definen secuencias de tareas para un turno, el turno debe incluir por lo menos una secuencia de tareas. Seleccione una de las tres opciones de la lista desplegable **Utilización de las secuencias de tareas**, como se muestra en la figura abajo.

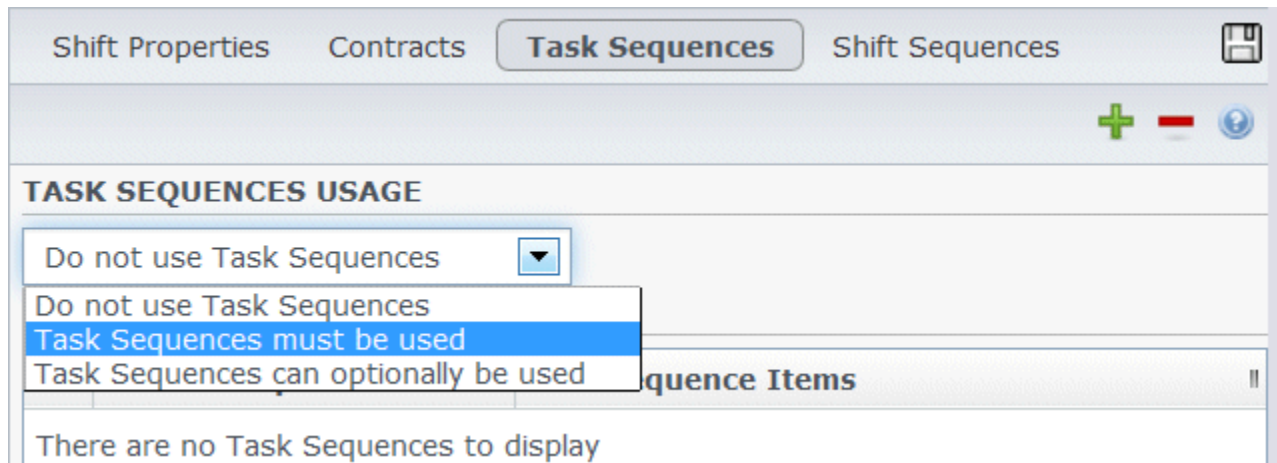



Figura: Valores de configuración del uso de secuencias de tareas

Crear una secuencia de tareas

Para crear una secuencia de tareas:

1. En la parte superior del panel **Propiedades del turno**, seleccione **Secuencias de tareas**.

Se abre el panel **Secuencias de tareas**.

2. Seleccione un valor de configuración de la lista desplegable **Utilización de las secuencias de tareas** (véase la figura arriba).
3. Haga clic en **Agregar**  para abrir la ventana **Elementos de secuencia de tareas**. Para obtener información acerca de la configuración de nuevas secuencias de tareas, consulte [Agregar y editar secuencias de tareas](#).


Asignar secuencias de tareas a un turno

Después de haber creado y guardado sus secuencias de tareas, puede asignarlas a un turno. Para asignar una secuencia de tareas a un turno:

1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno para el que desea aplicar una secuencia de tareas.
2. En la lista desplegable **Utilización de las secuencias de tareas**, elija el uso obligatorio **Secuencias de tareas** o el uso opcional de **Secuencias de tareas**.


Sugerencia

Si elige mantener la configuración predeterminada **No utilizar secuencias de tareas**, no se asignará ninguna.

3. En el panel **Secuencias de tareas**, seleccione una secuencia de tareas.
4. Haga clic en Guardar ahora .







Eliminar una secuencia de tareas de un turno

Para eliminar una secuencia de tareas de un turno:









1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno del cual desea eliminar una secuencia de tareas.
2. En la lista **Secuencias de tareas**, seleccione la secuencia de tareas.
3. Haga clic en **Eliminar** .

Agregar y editar secuencias de tareas

Utilice los controles del panel **Secuencias de tareas** para **crear** y **editar** las secuencias de tareas.

 Campo Buscar	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de la secuencia de tareas.
 Aplicar	Haga clic para aplicar esta secuencia de tareas a un turno.
 Nuevo	Haga clic para crear una nueva secuencia de tareas.
 Eliminar	Haga clic para eliminar una secuencia de tareas existente.
 Cerrar	Haga clic para cerrar el panel Secuencias de tareas .
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda acerca del panel Secuencias de tareas .

Use los siguientes controles en el panel **Elementos de la secuencia de tareas**:






 Guardar cambios	Haga clic para guardar los cambios que hizo en este panel.
 Agregar conjunto de actividades	Haga clic para agregar un Conjunto de actividades a la secuencia de tareas.
 Agregar elemento de trabajo	Haga clic para agregar un elemento de Trabajo a la secuencia de tareas.
 Eliminar fila	Haga clic para eliminar una fila existente.
 Mover hacia arriba	Haga clic para mover una fila seleccionada hacia arriba.
 Mover hacia abajo	Haga clic para mover una fila seleccionada hacia abajo.
 Cerrar	Haga clic para cerrar el panel Elementos de la secuencia de tareas .
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda acerca del panel Elementos de la secuencia de tareas .

¿Qué es un Elemento de trabajo?

Un elemento de trabajo es un trabajo que se puede hacer entre las tareas en la Secuencia de tareas o entre la tarea y el inicio/final del turno. Agregue elementos de trabajo a secuencias de tareas solo si las tareas *no* están delimitadas entre sí. Use las siguientes directrices:


- Si se agrega un elemento de trabajo antes de la tarea, significa que la tarea no está delimitada al inicio del turno o de la tarea anterior.
- Si se agrega un elemento de trabajo después de la tarea, significa que la tarea no está delimitada al final del turno o de la siguiente tarea.
- Si no se agrega ningún elemento de trabajo antes de la tarea, significa que la tarea está delimitada al inicio del turno o de la tarea anterior.
- Si no se agrega ningún elemento de trabajo después de la tarea, significa que la tarea está delimitada al final del turno o de la tarea anterior.

Añadir una secuencia de tareas

1. En el panel **Uso de la secuencia de tareas**, haga clic en **Agregar asociación de secuencia de tareas con turno**.
2. En el panel **Secuencia de tareas**, realice uno de los siguientes pasos:
 - Seleccione una secuencia de tareas existente y luego continúe con el paso 7.
 - Haga clic en **Nueva secuencia de tareas**.
Se abre el panel Crear nueva secuencia de tareas.
3. En el campo **Nombre de la secuencia de tareas**, escriba un nombre para reemplazar el nombre predeterminado.
El nombre debe ser único dentro del centro.
4. Haga clic en **Agregar conjunto de actividades**  o **Agregar elemento de trabajo**  para crear una nueva fila en la lista de secuencias de tareas.
5. Configure los ajustes tal como se describe en [Configuración de la secuencia de tareas](#). Puede agregar tantas filas como sea necesario.
6. Cuando finalice la configuración de la secuencia de tareas, haga clic en **Guardar cambios**  y selecciónela en la lista.
7. Para asignar la secuencia de tareas seleccionada al turno, haga clic en **Aplicar** .
8. Haga clic en **Guardar ahora** .

Editar una secuencia de tareas

1. En el panel **Uso de la secuencia de tareas**, haga clic en la secuencia de tareas que se muestra en la tabla **Secuencia de tareas**.
Se abre el panel Editar secuencia de tareas.
2. Efectúe sus cambios. Si requiere agregar más filas a su lista de secuencias de tareas, haga clic en


Agregar conjunto de actividades  o en **Agregar elemento de trabajo** .

3. Cuando haya finalizado, haga clic en **Aplicar**.

Importante

La duración de la secuencia de tareas debe ser mayor que, o igual a, la duración del conjunto de actividades seleccionado.

Eliminar secuencias de tareas

1. En el panel **Secuencias de tareas**, seleccione una secuencia de tareas de la lista.
2. Haga clic en **Eliminar** .

Valores de configuración de las secuencias de tareas

- **Conjunto de actividades**—Puede utilizar cualquier conjunto de actividades configurado para el centro actual. Puede utilizar el mismo conjunto de actividades en cualquier número de secuencias de tareas. Para obtener más información acerca de los conjuntos de actividades, véase [Crear y eliminar conjuntos de actividades](#).
- **Duración mínima**—La duración mínima, en formato hh:mm, para esta secuencia de tareas.
- **Duración máxima**—La duración máxima, en formato hh:mm, para esta secuencia de tareas.

Importante

La duración mínima de un conjunto de actividades que se configura como parte de una secuencia de tareas debe ser menor o igual que la duración máxima posible del turno para el cual se configuró esa secuencia de tareas.

Secuencias de turnos

Los *Elementos del turno* son los descansos para descansar y los descansos para comer. Utilice los controles de los elementos del turno para crear, editar y eliminar descansos para descansar y descansos para comer y organizarlos en patrones denominados *Secuencias de elementos del turno*.

Para abrir el panel **Secuencias de turnos**, seleccione un turno en el panel **Turnos** y en el panel de la derecha, seleccione **Secuencias de turnos**. El panel **Secuencias de turnos** tiene tres secciones: **Distancia entre los elementos del turno**, **Descansos para comer y descansos asociados con turnos** y **Secuencias de turnos**, que se describen en los siguientes temas:


- [Configurar elementos del turno](#)
- [Usar secuencias de turnos](#)
- [Agregar y editar secuencias de turnos](#)
- [Configurar secuencias de turnos](#)

Configurar elementos del turno


1. Para configurar la **Distancia mínima entre los elementos del turno**, desmarque la casilla de verificación **Ilimitado** e ingrese el tiempo, en minutos, que debe transcurrir entre un elemento del turno y el siguiente.
Este parámetro establece la separación mínima requerida entre descansos para comer y descansos para descansar.
2. Para configurar **Distancia máxima entre los elementos del turno**, desmarque la casilla de verificación **Ilimitado** e ingrese el tiempo, en minutos, que representa el máximo que puede transcurrir entre un elemento del turno y el siguiente. Este parámetro establece la distancia máxima permitida entre descansos para comer y para descansar, entre el inicio del turno y el primer elemento del turno, y entre el último elemento del turno y la finalización del turno. Lo que se muestra al principio es 0:00, pero en realidad el control está desactivado hasta que borre la marca de la casilla de verificación **Ilimitado**. Rango: 00:00–36:00

Importante

En la configuración de arriba, utilizar un valor de 0:00 significa: No utilizar esta restricción.



3. Para crear un nuevo descanso para comer, haga clic en **Agregar asociación de descanso para comer con turno** ().
4. Para cambiar los valores de configuración de un descanso para comer, selecciónelo y luego haga clic en **Editar**.
Para obtener información sobre la configuración de los descansos para comer, consulte [Agregar y editar](#)

[recesos para comer](#).

- Para crear un nuevo receso para descansar, haga clic en **Agregar receso para descansar asociado con turno** (). Si desea cambiar los valores de configuración de un receso para descansar, selecciónelo y luego haga clic en **Editar**. Para obtener información sobre la configuración de los recesos para descansar, consulte [Agregar y editar recesos para descansar](#).

Importante

Cuando edite, elimine o cambie el orden de los recesos para comer o los recesos para descansar en una secuencia de elementos del turno, esa secuencia se elimina.

- Haga clic en **Mover hacia arriba** () o **Mover hacia abajo** () para organizar los recesos para descansar en el orden en que desee que ocurran si existe más de uno en una secuencia de turnos. El orden de los recesos para comer es fijo. Solo puede modificar el orden cambiando la posición de los recesos para descansar entre ellos, utilizando **Mover hacia arriba** y **Mover hacia abajo**. Para cambiar el orden en que ocurren los recesos para comer, debe regresar al panel **Recesos para comer** y efectuar los cambios allí.

Advertencia

Si cambia el orden de los recesos para comer en el panel **Comidas**, eliminará automáticamente todas las secuencias de turnos que incluyan dichos recesos para comer.

- Cree una **Secuencia de turnos** si desea crear un patrón de recesos para descansar y para comer para aplicarlos a un turno. Para obtener información sobre la configuración de secuencias nuevas o la edición de secuencias existentes, consulte [Utilizar secuencias de turnos](#).
- Cuando haya terminado de configurar los elementos del turno, haga clic en **Guardar** para guardar los valores de configuración o en **Cancelar** para descartarlos.

Usar secuencias de turnos

Una secuencia del turno le permite organizar recesos para comer y para descansar de manera que ocurran en un orden específico durante el turno.

Cuando crea múltiples secuencias de turnos para el mismo turno, el **Programador** primero configura el turno y, a continuación, verifica si hay secuencias de elementos de turnos compatibles para ese turno. El **Programador** verifica las horas de trabajo del turno y las restricciones de recesos para comer para seleccionar la secuencia óptima de los elementos del turno.

Importante

Cuando edite, elimine o cambie el orden de los descansos para comer o para descansar en una secuencia del turno, esa secuencia se elimina.

Las secuencias de turnos aparecen en el panel de lista ubicado en la parte inferior del panel **Secuencias de turnos**. Esta lista muestra las siguientes propiedades de la secuencia del turno:

- Casilla de verificación **Permitido**:
 - Si está marcada, esta secuencia de elementos del turno estará activa y podrá usarse en los programas.
 - Si no lo está, esta secuencia de elementos del turno no estará activa y no podrá usarse en los programas.
- **Mínimo de horas pagadas**—El período de tiempo más corto que se puede programar para esta secuencia de elementos del turno.
- **Nombre de elementos del turno**—Los nombres de los elementos del turno incluidos en la secuencia y enumerados en el orden correcto.

Agregar y editar secuencias de turnos

- Para crear una nueva secuencia de turnos, haga clic en **Nuevo** en la sección **Secuencias de turnos**.
- Para editar una secuencia de turnos, selecciónela en la lista de secuencias de turnos. Se abre el panel **Propiedades de las secuencias de turnos** para permitirle realizar cambios en la lista **Elementos del turno** de los descansos para comer y para descansar.

Configurar secuencias de turnos

Para configurar la secuencia del turno:

1. Después de que haya asociado los descansos para comer y los descansos para descansar con un turno y guardado la configuración, haga clic en **Nuevo** en el panel **Secuencias de turnos**. Se abre el panel **Propiedades del turno**.
2. Seleccione la casilla de verificación **Permitida** para activar esta secuencia de elementos del turno. Si decide no utilizar la secuencia de elementos del turno en los programas durante cierto tiempo, puede borrar la marca de esta casilla de verificación en lugar de borrar la secuencia de elementos del turno. De esta manera, la secuencia estará disponible en caso de que desee usarla de nuevo.
3. Ingrese un valor en el campo **Mínimo de horas pagadas**.
4. Haga clic en **Agregar descanso para descansar**. Se abre el panel **Descansos para descansar agregados a la secuencia del turno**.

-
5. En este panel, realice una de las siguientes acciones:
 - Seleccione un receso para descansar de la lista y haga clic en **Aplicar**.
 - Seleccione un receso para descansar de la lista y haga clic en **Copiar**. Puede copiar el receso para descansar en el mismo centro, marcando la casilla de verificación **Copiar** en **el mismo centro**, o copiarla en otra unidad de negocio y centro dentro de la empresa.
 - Ingrese los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** (por ejemplo, el nombre del receso para descansar) para encontrar rápidamente el receso que desea aplicar o copiar.
 6. Haga clic en **Mover hacia arriba** y **Mover hacia abajo** para cambiar la ubicación de un elemento seleccionado.

Importante

No puede usar **Mover hacia arriba** y **Mover hacia abajo** para cambiar el orden de los recesos para comer. Los botones no funcionarán si el movimiento hacia arriba o hacia abajo del elemento seleccionado ocasiona un cambio en el orden de los recesos para comer. Para cambiar el orden de los recesos para comer, regrese al panel **Propiedades de la secuencia del turno** y realice los cambios allí. Si lo hace, todas sus secuencias de elementos de turno se borran y debe volver a crearlas.

7. Cuando haya finalizado, haga clic en **Aceptar**. Para descartar todos los cambios, haga clic en **Cancelar**.
La secuencia del turno nueva o editada aparece en el panel **Secuencia del turno**. Esta lista siempre se ordena de acuerdo con el valor de la columna **Mínimo de horas pagadas**.






Agregar y editar recesos para descansar

Utilice el panel **Propiedades de recesos para descansar** para definir las reglas de asignación de recesos para descansar durante un turno.

Un turno puede contener hasta ocho recesos para descansar.

Configurar recesos para descansar

Para configurar un receso para descansar:

1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno con el que desea asociar este receso para descansar.
2. En el panel de la derecha, seleccione **Secuencias de turnos**.
3. En la esquina superior derecha del panel **Secuencias de turnos**, haga clic en **Agregar asociación de receso para descansar con turno** ().
Se abre el panel **Recesos para descansar asociados con turnos**.
4. En este panel, realice una de las siguientes acciones:
 - Para agregar un nuevo receso para descansar, seleccione **Nuevo** . El nuevo receso para descansar se agrega a la lista y puede asignarse a un turno.
 - Para crear una copia del receso para descansar, selecciónelo de la lista y haga clic en **Copiar** . Puede copiar el receso para descansar en el mismo centro, marcando la casilla de verificación **Copiar en el mismo centro**, o copiarlo en otra unidad de negocio y centro dentro de la empresa.
 - Para eliminar un receso para descansar, selecciónelo de la lista y haga clic en **Eliminar** . El receso para descansar ya no está asociado a ningún turno.
 - Ingrese los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** (por ejemplo, el nombre del receso para descansar) para encontrar rápidamente el receso que desea aplicar o copiar.
5. Para asignar un receso para descansar a un turno, selecciónelo y haga clic en **Aplicar** . El receso para descansar aparece en la lista **Recesos para comer y recesos para descansar asociados a este turno**.

Propiedades de las reglas de recesos

- **Nombre del receso para descansar**—Nombre del receso para descansar. Utilice nombres que

identifiquen claramente el tipo de receso para descansar. El nombre del receso para descansar debe ser único dentro del centro.

- **Nombre corto del receso para descansar**—Ingrese un nombre corto de hasta 6 caracteres (o 3 caracteres de doble byte) para identificar este receso para descansar. El nombre corto aparece en las pantallas del programa.
- **Grupo de estados del programa**—Seleccione un **Grupo de estados del programa** de la lista desplegable.
- **Duración del receso para descansar**—La duración de este receso en incrementos de un minuto en formato hh:mm.
- **Duración mínima desde el inicio del turno**—La cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir para que un agente pueda iniciar este receso para descansar. Ingrese la duración en el formato horas:minutos.
- **Duración máxima desde el inicio del turno**—Cantidad máxima de tiempo que puede transcurrir para que un agente inicie este receso para descansar. Ingrese la duración en el formato horas:minutos.
- **Duración mínima con respecto a la finalización del turno**—Cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir después de que un agente se reincorpore a su trabajo después de su receso para descansar, hasta la finalización del turno. Ingrese la duración en el formato horas:minutos.
- **Posición fija**—Determina si el receso para descansar debe ocurrir en un momento específico del turno. Los valores posibles son **Ninguno**, **Inicio del turno** y **Finalización del turno**.
- **Intervalo de inicio**—Incrementos entre las horas de inicio de los recesos para descansar. Por ejemplo, con un intervalo de inicio de 15 minutos, los agentes salen a su receso para descansar de forma escalonada cada 15 minutos.
- **Inicio de desplazamiento**—Configura cuántos minutos pasada la hora del intervalo en el cual puede darse un receso para descansar en que debe empezar el cálculo del intervalo de inicio. Utilice **Inicio de desplazamiento** para ajustar el inicio del receso para descansar a una granularidad más fina que utilizando solo el intervalo de inicio. Por ejemplo, si su **Intervalo de inicio** se establece en 15 y el **Inicio de desplazamiento** en 1, el receso para descansar podría comenzar a las 12:01 AM, 12:16 AM, 12:31 AM y así sucesivamente. Ingrese los valores en formato hh:mm.
- **Tiempo pagado**—Cuando está seleccionado, se paga el receso para descansar.

Agregar y editar recesos para comer

Cree un nuevo receso para comer para cada turno incluido en el programa. Por ejemplo, si un centro funciona las 24 horas del día, probablemente necesitará crear recesos para comer llamados *Desayuno, Almuerzo, Cena y Turno de transición*.





Los recesos para comer siempre están vinculados a un turno. Estos recesos para comer se aplican a todos los contratos asociados con el turno. Si surge un conflicto que impida que se programe un receso para comer para un agente, el turno que contenga el receso no se podrá asignar al agente.

Sugerencia

Si ninguna restricción está relacionada (por ejemplo, un comedor con horario limitado), entonces configure recesos para comer regulares en lugar de recesos para comer para cada turno.

Configurar recesos para comer

Para configurar un receso para comer:

1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno con el que desea asociar este receso para comer.
2. En el panel de la derecha, seleccione **Secuencias de turnos**.
3. En la esquina superior derecha del panel **Cambiar secuencias**, haga clic en **Agregar asociación de comida con turno** ().
4. Cuando aparece el panel **Recesos para comer asociados con turnos**, realice una de las siguientes acciones:
 - Para agregar una nueva comida, seleccione **Nueva** . La nueva comida se agrega a la lista y puede ser asignada a un turno.
 - Para crear una copia del receso para comer, selecciónelo de la lista y haga clic en **Copiar** . Puede copiar el receso para comer en el mismo sitio, marcando la casilla de verificación **Copiar** en el **mismo centro** o cópiela en otra unidad de negocio y centro dentro de la empresa.
 - Puede eliminar un receso para comer seleccionándolo de la lista y haciendo clic en **Eliminar** . El receso para comer ya no está asociado a ningún turno.
 - Ingrese los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** (por ejemplo, el nombre de la comida) para encontrar rápidamente el receso para comer que desea aplicar o copiar.

5. Para asignar un receso para comer a un turno, selecciónelo y haga clic en **Aplicar**. El receso para comer aparece en la lista **Recesos para comer y recesos para descansar asociados a este turno**.

Propiedades de recesos para comer

- **Nombre del receso para comer**—El nombre del receso para comer. Utilice nombres, como Almuerzo, Cena o Merienda, que identifican el tipo de receso para comer. El nombre del receso para comer debe ser único dentro del centro.
- **Nombre corto del receso para comer**—Ingrese un nombre corto de un máximo de 6 caracteres (o 3 caracteres de dos bytes) para identificar este receso para comer. El nombre corto aparece en las pantallas del programa.
- **Grupo de estados del programa**—Seleccione un **Grupo de estados del programa** de la lista desplegable.
- **Duración del receso para comer**—La duración de este receso para comer en incrementos de un minuto en formato hh:mm.
- **Hora de inicio más temprana**—La hora más temprana en que los agentes pueden comenzar el receso para comer. Este valor y la **Duración** no pueden extenderse más allá del valor **Última hora de finalización**.
- **Última hora de finalización**—Última hora en que los agentes pueden completar este receso para comer.
- **Intervalo de inicio**—Los incrementos entre las horas de inicio de los recesos para comer. Por ejemplo, con un intervalo de inicio de 15 minutos, los agentes salen a almorzar de forma escalonada cada 15 minutos.
- **Hora pagada**—Si está seleccionada, este receso para comer se paga. Si se borra la marca, esta comida no se paga.

Calificación

- **Tiempo mínimo antes de este receso para comer**—La cantidad mínima de tiempo después de la hora de inicio del turno antes de que los agentes puedan tomar este receso para comer. Por ejemplo, los agentes podrían tener que trabajar por lo menos dos horas antes del receso para comer. Ingrese la duración en formato hh:mm. El tiempo antes de un receso para comer puede incluir recesos para descansar u otros recesos para comer.
- **Tiempo mínimo después de este receso para comer**—La cantidad mínima de tiempo entre el receso para comer y la hora de finalización del turno. Por ejemplo, los agentes podrían tener que trabajar por lo menos cuatro horas después del receso para comer. Ingrese la duración en el formato hh:mm horas:minutos. El tiempo después de un receso para comer puede incluir recesos para descansar u otros recesos para comer.

Contratos

Los valores de configuración de los **Contratos** son similares a los contratos de empleo, en el sentido de que se utilizan para configurar los valores para los tiempos de disponibilidad de los agentes y los días libres que podrían ser requisitos contractuales o sindicales. Del mismo modo, WFM considera automáticamente los valores de configuración del **contrato** para producir programas válidos para cada agente.

En la parte superior del panel **Propiedades del contrato**, utilice los siguientes paneles adicionales para configurar las propiedades y definir los parámetros de programación:

- **Restricciones**—Define los parámetros básicos de programación de cada contrato, incluyendo restricciones sobre las horas de trabajo, los días de trabajo y la duración entre días de trabajo.
- **Patrones de disponibilidad**—Define la configuración predeterminada de días y horas para los que se puede programar cada contrato.
- **Reglas de día y de fin de semana libres**—Define la configuración predeterminada para las reglas de días libres por período de planificación, reglas de fin de semana, días libres especificados y días libres consecutivos.
- **Sincronización**—Asegura que un agente comience cada día de trabajo dentro de un límite de tiempo definido por el usuario.
- **Turnos**—Muestra una lista de turnos que están asignados al **Contrato** seleccionado.
- **Agentes**—Muestra una lista de agentes que están asociados con el **Contrato** seleccionado.
- **Perfiles**—Muestra una lista de perfiles que están asociados con el **Contrato** seleccionado.
- **Horas avanzadas**—Muestra las horas mínimas y máximas del **Contrato**.

En las vistas **Turnos**, **Agentes** y **Perfil**, use los siguientes paneles para seguir configurando los **Contratos**:

Turnos:

- **Panel Turnos disponibles**—Se utiliza para establecer el estado de la asignación del turno (**Primario** o **Secundario**) y, en una lista de turnos disponibles, seleccionar uno o más para asignarlos al **Contrato** seleccionado (o quitarlos de ese contrato).

Agentes:

- **Panel Asociar agentes**—Se utiliza para asignar una fecha de vigencia al contrato seleccionado y, en una lista de agentes disponibles, seleccionar uno o más para asociarlos con el **Contrato** seleccionado.

Perfiles:

- **Panel Propiedades del perfil**—Se utiliza para crear un nuevo perfil, agregar y eliminar habilidades a/de un **Perfil** y guardar cualquier cambio.
- **Panel Asociar habilidades**—Se utiliza para asignar un nivel de habilidades y, en una lista de habilidades disponibles, seleccionar una o más para asociarlas con un **Perfil**.

Utilice el panel **Configurar centros** para configurar los valores para el centro seleccionado, como la duración mínima del inicio y el final de los días de trabajo, las horas de inicio entre los días de trabajo consecutivos, el tipo de período de planificación de programa y la fecha de inicio del período de planificación.

Panel Contratos

Utilice el panel Contratos para **crear** nuevos contratos o visualizar, **editar**, **eliminar** o **copiar** contratos existentes. Utilice los controles disponibles en la esquina superior derecha de este panel para realizar las siguientes tareas:

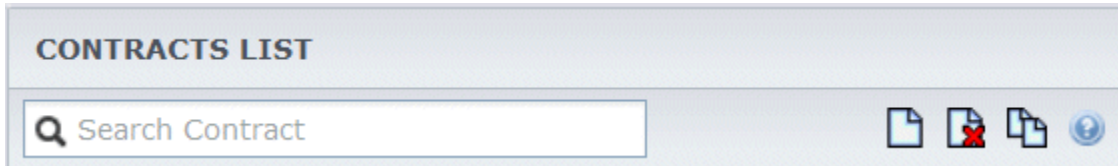







Figura: Controles del panel Contratos

 Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, ingrese el nombre del contrato.
 Nuevo	Haga clic en este icono para crear un contrato nuevo.
 Eliminar	Haga clic en este icono para eliminar un contrato existente.
 Copiar	Haga clic en este icono para copiar y cambiar el nombre de un contrato existente.
 Ayuda	Haga clic en este icono para ver un tema de Ayuda sobre el panel Contratos.

Ver un contrato existente


Para ver una lista de los contratos existentes que están configurados para el centro que se seleccionó en el panel **Objetos**:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione un centro existente.
Todos los contratos disponibles para este centro se muestran en una lista en el panel Contratos.

Crear un contrato

Para crear un nuevo contrato:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.

2. En el panel **Objetos**, seleccione el centro para el que desea crear un contrato.
3. En la esquina superior derecha del panel **Contratos**, haga clic en **Nuevo**  . Aparece el panel Restricciones de las propiedades del contrato.

Importante

De forma predeterminada, el campo **Nombre** ya está lleno con un nombre único cuando se selecciona **Nuevo**. El nombre incluye un número para asegurar que cada **Contrato** creado recientemente tenga un nombre único en la base de datos de Configuración. Puede cambiar este nombre, pero debe seguir siendo único para evitar que ocurran errores de nombres duplicados.

4. En el panel **Restricciones**, establezca los parámetros según sea necesario.
5. Continúe configurando las propiedades del contrato seleccionando cada panel adicional en la parte superior del panel **Propiedades del contrato**, según sea necesario. Para obtener información sobre cada panel, véase [Restricciones](#), [Patrones de disponibilidad](#), [Reglas de fin de semana y de días libres](#), [Sincronización](#), [Turnos](#), [Agentes](#) y [Perfiles](#).


Importante

Si un **contrato** se copia en un centro con un período de planificación distinto al del centro original, todos los valores del contrato relacionados con el período de planificación se restablecen en los valores predeterminados.

6. Para guardar los cambios en cada panel, haga clic en **Guardar**  .


Eliminar un contrato

Para eliminar un contrato:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione el centro del cual desea eliminar un contrato.
3. En el panel **Contratos**, seleccione el contrato que desea eliminar.
4. En la esquina superior derecha del panel, haga clic en **Eliminar**  .


Copiar un contrato

Para copiar y pegar un contrato existente (para crear uno nuevo):

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione el centro desde el que desea copiar un contrato.
3. En la lista **Contratos**, seleccione un contrato existente.
4. En la esquina superior derecha del panel **Contratos**, seleccione **Copiar**  . Aparece el panel **Copiar contrato seleccionado**.
5. En el campo **Nombre**, ingrese el nombre del contrato.
6. En la sección **Asociar el contrato copiado con el siguiente centro**, seleccione el centro al que desea asociar este contrato.
7. En la esquina superior derecha del panel **Copiar contrato**, haga clic en  **Guardar ahora**. El contrato se muestra en el panel **Contratos** con el nuevo nombre.
8. Para configurar las propiedades del contrato, seleccione cada panel adicional en la parte superior del panel **Propiedades del contrato**, según sea necesario.
Para obtener información sobre cada panel, véase [Restricciones](#), [Patrones de disponibilidad](#), [Reglas de fin de semana y de días libres](#), [Sincronización](#), [Turnos](#), [Agentes](#) y [Perfiles](#).
9. Para guardar los cambios en cada panel, haga clic en **Guardar**  .

Editar un contrato

Para editar un contrato existente:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione el centro en el que desea editar un contrato.
3. En el panel **Contratos**, seleccione el contrato que desea editar.
Aparece el panel **Restricciones del contrato**.
4. En la lista desplegable, seleccione cada panel de propiedades que desea editar.
5. Después de editar el panel seleccionado, haga clic en **Guardar**  .

Configuración del Centro

En la parte superior del panel **Contratos**, haga clic en **Configuración de centros** para abrir el panel y establecer los valores de configuración para un centro seleccionado:

Sección Duración mínima


- **Duración mínima entre el final del día y el inicio del siguiente día de trabajo**—Ingrese un período de tiempo en horas y minutos para la duración entre el final del día actual y el inicio del siguiente día de trabajo, o especifique una duración ilimitada marcando la casilla de verificación **Ilimitada**.
- **Duración mínima entre las horas de inicio de dos días día de trabajo consecutivos**—Ingrese un período de tiempo en horas y minutos para la duración entre las horas de inicio de dos días de trabajo consecutivos, o especifique una duración ilimitada marcando la casilla de verificación **Ilimitada**.

Sección Período de planificación de programación

- **Tipo de período de planificación de programa**—Permite definir un período mayor que una semana que pueda utilizarse para configurar las restricciones del **Contrato**, tales como el número de horas pagadas y el número de días libres. Las opciones del Período de planificación de programa son: **Ninguno, Mensual, Dos semanas, Tres semanas, Cuatro semanas, Cinco semanas y Seis semanas**.
- **Fecha de inicio**—Ingrese la fecha en que comienza el período de planificación seleccionado.

Importante

La fecha de inicio debe corresponder al valor del **Día de inicio de la semana** configurado en el cuadro de diálogo **Valores de configuración globales** o, si no se ha configurado un **Día de inicio de la semana**, el primer día de la semana en sus valores de sistema local. Las futuras repeticiones del Período de planificación de programa comenzarán el mismo día de la semana. Si seleccionó la opción **Mensual**, este campo no estará disponible, y las futuras repeticiones del Período de planificación de programa comenzarán el primer día de cada mes natural.

Después de haber configurado estos valores, haga clic en **Guardar** .



Para volver a configurar estos valores, puede hacer clic en el botón **Restablecer**. Al hacerlo, se restablecen los valores predeterminados y se abre el panel **Revisar mensajes de validación**, que muestra el siguiente mensaje de advertencia:

Si hace clic en **Restablecer**, se eliminarán todos los valores de configuración de horas de trabajo y tiempo libre del Período de planificación de programa para todos

los contratos correspondientes a esta ubicación. Los valores del Nuevo período de planificación de programa se deben introducir manualmente. ¿Desea continuar?

Advertencia

Si hace clic en **Restablecer**, todos los valores de configuración del período de planificación de programa que se hayan ingresado anteriormente en los paneles **Restricciones del contrato** y **Reglas de día libre y fin de semana** se eliminan y deberá ingresarlos nuevamente para todos los **Contratos** en el centro afectado.

Haga clic en **Cerrar**  si desea ignorar el mensaje o en **Aplicar**  en el panel **Revisar mensajes de validación** si desea restablecer los valores de configuración.

Restricciones del Contrato

El panel **Restricciones del contrato** define los parámetros básicos de programación para cada contrato. Utilice el panel **Restricciones** cuando **Cree un nuevo contrato** o cuando edite un contrato existente.

Para ver el panel **Restricciones** para un contrato existente:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. Seleccione un centro existente en el panel **Objetos**.
3. Resalte un contrato existente en la lista de **Contratos** existentes.
4. En el panel de la derecha, seleccione **Restricciones**.
5. Después de establecer los parámetros en las secciones **Horas de trabajo** y **Días de trabajo** según sea necesario, en la esquina superior derecha, haga clic en **Guardar**.

Entre otras propiedades, se puede establecer la **sincronización**, con lo que se asegura que un agente inicie cada día de trabajo dentro de un valor umbral de tiempo definido por el usuario.

Importante

No podrá crear programas óptimos si no ha configurado las restricciones correctamente. Workforce Manager ejecuta una verificación de consistencia para asegurar que el mínimo y el máximo de días libres por semana sean compatibles con el mínimo y máximo de días libres por período de planificación de programa.

Si recibe un mensaje de error cuando esté configurando las restricciones del **Contrato**, revise las reglas para cada restricción (se describen en las **tablas Horas de trabajo** y **Días de trabajo** más abajo).

Lista de contratos recuperados en segmentos

La lista de **contratos** se muestra en segmentos o en páginas secuenciales. Cuando se recuperan grandes cantidades de datos, la lista de elementos del panel **Contratos** se muestra en segmentos más pequeños de manera secuencial, con 50 elementos por página. Esto limita el número de elementos que se recuperan de WFM en cualquier momento dado, lo que mantiene un rendimiento óptimo durante la recuperación. Se pueden explorar las páginas anteriores y siguientes o navegar hasta el primer y el último elemento en el conjunto de datos (inicio y fin de la lista), haciendo clic en el botón apropiado de la vista. Para navegar entre páginas, puede utilizar las teclas **Arriba**, **Abajo**, **RePág** y **AvPág** del teclado.

Propiedades de las restricciones del contrato

Nombre del contrato—El nombre de la **Contrato**, que debe ser único dentro del centro.



Icono—El icono que quiere mostrar para este contrato. Seleccione un color de fondo que facilite la identificación. Al hacer clic en la flecha hacia abajo, se muestran todos los iconos disponibles.

Sugerencia

Si realiza cambios que no pasan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que muestra una lista de mensajes de error y advertencia. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase [Revisar mensajes de validación](#).

Sección Horas de trabajo

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores del período de planificación de programa
Estándar de horas pagadas	Tiempo pagado, en horas y minutos, que los agentes asignados a este contrato trabajan en un día, semana y (si corresponde) período de planificación de programa estándar.	menos de 24 horas	menos de 168 horas Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto	menos de 1008 horas (o menos, dependiendo de la duración del período de planificación) Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto
	Reglas: <ul style="list-style-type: none"> • Deben excluir las horas extras. • Los valores deben ser mayores que, o iguales al, Mínimo de horas pagadas para el mismo período. • Los valores deben ser menores que, o iguales al, Máximo de horas pagadas para el mismo período. 			
Número mínimo de horas pagadas	Tiempo mínimo, en horas y minutos, que los agentes asignados a este contrato deben trabajar por día,	menos de 24 horas	menos de 168 horas Se puede configurar con una unidad de tiempo	menos de 1008 horas (o menos, dependiendo de la duración del período de planificación)

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores del período de planificación de programa
	semana y (si corresponde) período de planificación de programa de acuerdo con los requisitos del contrato. Reglas: <ul style="list-style-type: none"> • El valor diario debe ser mayor que 0. • Este valor debe ser menor que, o igual, al valor Horas pagadas estándar para el mismo período. • El valor diario multiplicado por el Mínimo de días de trabajo por semana debe ser menor que o igual al valor semanal. • El valor diario multiplicado por el Mínimo de días de trabajo por semana debe ser menor que o igual al Máximo de horas pagadas (semanales). • Si se usa un período de planificación de programa, el valor semanal multiplicado por el número de semanas del período de programa debe ser igual a o menor que el valor del período de planificación de programa. • Si el período es un mes, entonces se asume que el número de semanas es equivalente a 4. • El valor semanal dividido entre el valor Máximo de horas pagadas diarias debe ser menor que o igual al Mínimo de días de trabajo por semana. • El valor semanal puede ser igual a 0 si Mínimo de días de trabajo por semana es igual a 0. 		de 1 minuto	Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto
Número máximo de horas de trabajo	Tiempo máximo pagado, en horas y minutos, que los agentes asignados a este contrato deben trabajar por día, semana y (si corresponde) período de planificación de programa, de acuerdo con los requisitos del contrato.	menos de 24 horas	menos de 168 horas Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto	menos de 1008 horas (depende de la duración del período de planificación) Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto
	Reglas <ul style="list-style-type: none"> • Incluye todas las horas extras y las excepciones pagadas. • Debe ser mayor que o igual al valor de Horas pagadas estándar para el 			

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores del período de planificación de programa
	<p>mismo período.</p> <ul style="list-style-type: none"> El valor diario multiplicado por el Mínimo de días de trabajo por semana debe ser igual a o mayor que el valor de Mínimo de horas pagadas semanales. Si se usa un período de planificación de programa, el valor semanal multiplicado por el número de semanas del período de planificación del programa debe ser igual a o menor que el valor del período de planificación de programa. Si el período es un mes, entonces se asume que el número de semanas equivale a 5. El valor semanal debe ser igual a o mayor que el Mínimo de horas pagadas diarias multiplicado por el Mínimo de días de trabajo por semana. El valor semanal dividido entre el Mínimo de horas pagadas diarias debe ser mayor que o igual al Máximo de días de trabajo por semana. El período semanal debe ser mayor que 0. Si el período es un mes, debe ser menor que 31 x 24 horas. 			

Sección Días de trabajo

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores válidos del período de planificación de programa
	Número máximo de días consecutivos que pueden trabajar los agentes asignados a este tipo de contrato.	1 - 365 días	No aplicable	No aplicable
Máximo de días de trabajo consecutivos	<p>Reglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debe ser igual a o mayor que el Mínimo de días de trabajo por semana. Si el Máximo de días de trabajo por semana es menor que 7, debe ser menor que o igual al Máximo de días de trabajo por semana multiplicado por 2. Este valor puede exceder el Máximo de días de trabajo por semana multiplicado por 2 solo cuando el Máximo de días de trabajo por semana es 7 y debe ser menor que o igual a 365. 			
Mínimo de días de trabajo por	Número mínimo de días que los	No aplicable	0 - 7 días	No aplicable

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores válidos del período de planificación de programa
semana	agentes asignados a este contrato deben trabajar por semana.			
	Reglas: <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser menor que o igual al Máximo de días de trabajo por semana. • Este valor <i>multiplicado</i> por el Mínimo de horas pagadas diarias debe ser menor que o igual al Máximo de horas pagadas semanales. • Este valor debe ser menor que o igual al número de días disponibles por semana establecido en el panel Patrón de disponibilidad. 			
Máximo de días de trabajo por semana	Número máximo de días que pueden trabajar por semana los agentes asignados a este contrato.	No aplicable	0 - 7 días	No aplicable
	Reglas: <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser mayor que o igual al Mínimo de días de trabajo por semana. • Debe ser menor que o igual al Máximo de horas pagadas semanales dividido entre el Mínimo de horas pagadas diarias. 			

Sugerencia

Existen restricciones que son comunes para todos los contratos de un centro. Estas se establecen en la ficha **Organización > Centro > Contratos** en WFM Web.

Patrones de disponibilidad

Se utiliza la ficha **Disponibilidad del contrato** cuando **crea un nuevo contrato** o cuando se edita un contrato existente.

Para ver el panel **Patrón de disponibilidad** de un contrato existente:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. Seleccione un centro existente en el panel **Objetos**.
3. Seleccione un contrato existente en el panel **Contratos**.
4. En el panel de la derecha, seleccione **Patrón de disponibilidad**.

Utilice el panel **Patrón de disponibilidad** para definir los días y horas en que se puede programar cada contrato.

Sólo puede programar un contrato dentro de los parámetros establecidos aquí, pero puede cambiar estas horas en cualquier momento.

Importante

Los valores de configuración de los Patrones de disponibilidad no son los mismos que los valores de configuración de Preferencias de disponibilidad que se configuraron en el calendario. Las preferencias de disponibilidad solicitadas en el Calendario se aplican a agentes individuales, al igual que los parámetros de disponibilidad diarios en los que se basan las preferencias. La ficha **Contrato > Patrón de disponibilidad** establece la disponibilidad diaria predeterminada para todo el tipo de contrato.

Disponibilidad nocturna el último día del contrato

La disponibilidad del contrato el último día no tiene corte a las 24:00 horas, sino que permite turnos nocturnos.

Definición de horas de patrón de disponibilidad

Para definir las horas del Patrón de disponibilidad:

1. Ingrese la hora de inicio y de finalización, en horas y minutos, en que este contrato debe estar disponible para el trabajo para cada día de la semana.
2. Si la disponibilidad se extiende más allá de la medianoche, seleccione la casilla de verificación **Día siguiente**.

La duración máxima de disponibilidad es de 36 horas, que puede ocurrir sólo cuando la hora de inicio del turno es la medianoche. Si utiliza una hora de inicio diferente para el turno, debe ajustar la hora de finalización para asegurarse de que ésta no excede el máximo de 36 horas.

Por ejemplo, si la hora de inicio del turno es la 1:00 AM, la duración máxima es de 36 horas menos el número de horas entre la medianoche y la hora de inicio. En este caso, debe establecer la hora de finalización en 12:00 PM, de manera que la duración máxima sea de 35 horas.

Esta regla —de que la duración establecida por la hora de inicio y la hora de finalización debe ser menor o igual a 36 horas— se aplica a cada intervalo de 15 minutos. De manera que si la hora de inicio del turno es las 8:30 AM, la duración máxima es de $36 - 8.5 = 27.5$ horas. Por lo tanto, la última hora de finalización que se puede ingresar utilizando este ejemplo es 12:00 PM.

La duración debe ser mayor o igual a las **Horas mínimas diarias de trabajo**.

3. Haga clic en **Aplicar**.

Editar patrones de disponibilidad

Para modificar los patrones de disponibilidad:


- Seleccione el contrato y vuelva a definir las horas en el panel **Patrón de disponibilidad**.

Importante

Si realiza cambios que no superan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que incluye una lista de mensajes de error y advertencia. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase [Revisar mensajes de validación](#).

Copiar y pegar patrones de disponibilidad

Para copiar y pegar un patrón de disponibilidad:

1. En el panel **Patrones de disponibilidad**, haga clic en **Copiar**  para el día de la semana que desea copiar.

2. Navegue hasta el día de la semana en el que desea pegar el día de la semana y haga clic en **Pegar** .

La **Hora de inicio** y **Hora de finalización** se copian en el día de la semana seleccionado.

Revisar mensajes de validación

Si realiza cambios que no superan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que incluye una lista de mensajes de error y advertencia. Estos mensajes proveen información sobre cada restricción que no sea compatible con este cambio o asignación. Véase las figuras a continuación.

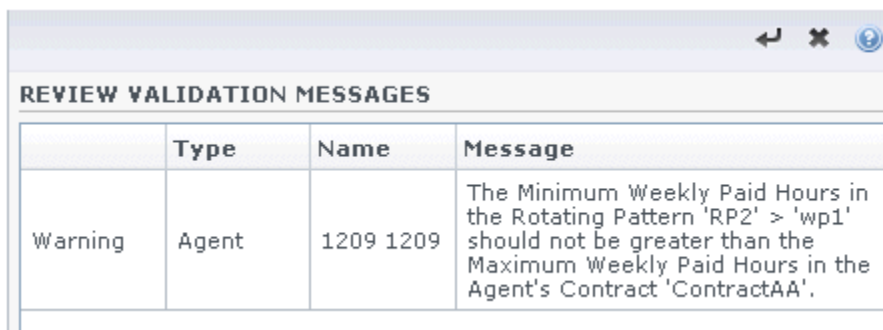
El cuadro de diálogo Revisar mensajes proporciona tres opciones (botones):

1. **Continuar**—Haga clic para continuar con el cambio o la asignación. (Este botón se deshabilita si el mensaje de validación es del tipo Error).
2. **Cancelar**—Haga clic para cancelar el cambio o la asignación.
3. **Ayuda**—Haga clic para abrir un cuadro de diálogo de Ayuda para este tema.



	Type	Name	Message
Error	Rotating Pattern	RP1 Copy	Duplicate name within the same Site assignment.

Figura: Mensaje de error de patrón rotativo



	Type	Name	Message
Warning	Agent	1209 1209	The Minimum Weekly Paid Hours in the Rotating Pattern 'RP2' > 'wp1' should not be greater than the Maximum Weekly Paid Hours in the Agent's Contract 'ContractAA'.

Figura: Mensajes de advertencia de contratos de asignación o patrones rotativos

Reglas de días libres y fines de semana

El panel **Reglas de día libre y de fin de semana** se utiliza al [crear un nuevo contrato](#) o al editar un contrato existente.

Para ver el panel **Reglas de día libre y de fin de semana** para un contrato existente:

1. Haga clic en **Políticas > Contratos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione un centro.
3. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato existente.
El panel **Restricciones** aparece de forma predeterminada.
4. En el panel de la derecha, seleccione **Reglas de día libre y de fin de semana**.
Aparece el panel **Reglas de día libre y de fin de semana**.
5. Marque la casilla de verificación **Días libres por período de planificación de programa** e ingrese los **Días libres mínimos por período de planificación de programa**, así como los **Días libres máximos por período de planificación de programa**, si es pertinente.

Utilice el panel **Reglas de día libre y de fin de semana** para asegurarse de que cada contrato reciba un número establecido de días libres por período de programa. Este panel también se puede utilizar para configurar reglas específicas para días de fin de semana libres y días libres consecutivos.

Propiedades de Reglas de días libres y fines de semana en contrato

Sección Reglas de fin de semana

Define el número mínimo y máximo de veces por período de planificación de programa definido por el usuario (ninguno, de dos a seis semanas o un mes) que los agentes asignados a este contrato deben contar con uno o más días libres especificados. El período de planificación de programa se establece en **Políticas > Contratos > Configuración de centros**.

Importante

Si desea realizar cambios en las propiedades del **Contrato**, la ficha **Reglas de día libre y de fin de semana** o asignar agentes a un **Contrato**, asegúrese de leer el tema [Revisar mensajes de validación](#).

Una nota sobre la terminología

Muchos de los trabajadores del mundo toman sus fines de semana los sábados y domingos, pero no todos. Para asignar un fin de semana diferente, seleccione el primer día del fin de semana de la lista desplegable **Primer día del fin de semana**. De este modo, puede alterar la configuración de un contrato para fines de semana de forma rápida y fácil con un ajuste sencillo.

Si el período de planificación de programa es de un mes, se pueden ingresar hasta cinco **Primeros días del fin de semana**, **Segundos días del fin de semana** y fines de semana libres.

- **Primer día del fin de semana**—Si el sábado es el primer día del fin de semana de este contrato, mantenga la configuración predeterminada (Sábado). Si el fin de semana de este contrato se inicia en un día diferente, seleccione ese día en la lista desplegable.

Sugerencia

El valor que el usuario selecciona aquí se muestra en lugar de la sección **Primer día del fin de semana de los días libres**.

- **Máximo de fines de semana de trabajo consecutivos**—Número máximo de fines de semana consecutivos que los agentes asignados a este tipo de contrato tienen permitido trabajar.

Sugerencia

Un *fin de semana de trabajo* es cuando por lo menos uno de los días del fin de semana está programado como un día de trabajo.

Desactive la restricción realizando una de las dos acciones siguientes:

- Establezca el valor de **Número máximo de fines de semana de trabajo consecutivos** en 0. Esta es la configuración predeterminada.
- Seleccione la casilla de verificación **Ilimitado**, que está ubicada en el lado derecho de la misma línea. Esta es la configuración predeterminada.
- **Máximo de "sábados"** de trabajo consecutivos (segundo día del fin de semana)—El número máximo de segundos días consecutivos del fin de semana que los agentes asignados a este tipo de contrato pueden trabajar. El día real de la semana depende del valor que seleccione en el campo **Primer día del fin de semana**.

Sección Días libres

- **'Viernes (o primeros días del fin de semana) libres'**—Cuando está habilitada, esta opción garantiza que un agente tenga un número específico de **primeros días del fin de semana** libres por período de planificación de programa. Seleccione el número mínimo y máximo de veces por período de planificación de programa que el contrato debe ser excluido del programa de **Primeros días del fin de semana**.

Sugerencia

El día real de la semana se indica en la etiqueta (por ejemplo, **Lunes libres**) y se determina de acuerdo con la selección que el usuario hace en el campo **Primer día del fin de semana**.

- **'Sábados (o segundos días del fin de semana) libres**—Cuando está habilitada, esta opción garantiza que un agente tenga un número específico de **segundos días del fin de semana** libres por período de planificación de programa. Seleccione el número mínimo y máximo de veces por período de planificación del programa que el contrato debe ser excluido del programa de **Segundos días del fin de semana**.

Sugerencia

El día real de la semana se indica en la etiqueta (por ejemplo, **Martes libres**) y se determina de acuerdo con la selección que el usuario hace en el campo **Primer día del fin de semana**.

- **Ambos días del fin de semana libres**—Cuando está habilitada, esta opción garantiza que los agentes del contrato tengan libre el fin de semana completo. Seleccione el número mínimo y máximo de veces por período de planificación de programa que el contrato debe ser excluido del programa del fin de semana.

Sugerencia

Aun cuando seleccione **Ambos días del fin de semana libres**, debe establecer las propiedades de cada día de fin de semana libre. **Ambos días del fin de semana libres** no reemplaza a **Primeros días del fin de semana libres** y **Segundos días del fin de semana libres**.

Sección Reglas de días libres consecutivos

- **Mínimo de día libres consecutivos por semana**—Este valor permite asegurar el cumplimiento de requisitos legales o de la empresa en cuanto al mínimo de horas de inactividad consecutivas por semana.

Sugerencia

Si el valor excede 24:00, entonces la restricción **Días mínimos trabajados por semana** no debería exceder 6 días, lo que deja un espacio de al menos un día libre para satisfacer esta restricción, que se cubre si se cumple al menos una vez a la semana.

- **Número mínimo de días libres consecutivos por período de planificación**—Ingrese o seleccione el número mínimo de días libres consecutivos que los agentes deben recibir en algún momento durante el período de planificación de programa.

Notas sobre los días libres y fines de semana

Es importante tener en cuenta la información de esta sección sobre los días libres y los fines de semana al planificar los programas de los agentes.

Número de días libres por período

El número mínimo de días libres por período se basa en el menor número de mínimo de días libres de todos los contratos en ese período. El número máximo de días libres por período es el mayor número de máximo de días libres de todos los contratos en ese período.

Días libres consecutivos por período

Las siguientes condiciones se aplican a los días consecutivos por período cuando se especifica la fecha de inicio de vigencia para la asignación del contrato:

1. Si el período es abarcado por más de un contrato y todos los contratos tienen el mismo valor de tiempo libre consecutivo, la restricción se mantiene durante todo el período como si éste estuviera abarcado por un solo contrato.
2. Si el período está cubierto por más de un contrato y el número de días disponibles en un contrato es menor que el tiempo libre consecutivo requerido, ese contrato se ignora mientras se evalúa la restricción de tiempo libre máximo consecutivo para el período.
3. Si la restricción de tiempo libre consecutivo está presente en todos los contratos (satisfaciendo solamente la condición 2 descrita anteriormente), el valor promedio de tiempo libre consecutivo se calcula sobre la base del promedio de tiempo libre total solicitado para cada contrato o número de contratos por período.
4. Si al menos un contrato durante el período tiene un valor de tiempo libre consecutivo o 0, ese valor se utiliza para todo el período.

Domingos y fines de semana de trabajo consecutivos por período

La función **Domingos y fines de semana** de trabajo consecutivos por período utiliza el valor consecutivo máximo especificado en el contrato que se asigna el primer día del programa. Las restricciones no se violan durante los intervalos de fechas de los contratos y se manejan adecuadamente en los límites de fecha para que no se supere el valor máximo de ambos contratos.

Mínimo y máximo de sábados, domingos y fines de semana por período de programación

La función de mínimo/máximo de sábados, domingos y fines de semana por período de programación utiliza el valor especificado en el contrato que se asigna en el primer día del programa.

Si se deben aplicar ciertas reglas al período de transición, se debe crear un contrato especial de transición. Por lo tanto, si el agente tiene que cambiar su contrato de A a B en una fecha determinada (d0) y esta fecha está en medio de la semana o en medio de un período largo, el usuario deberá crear un contrato de transición que comience el día d1, que es el comienzo de la semana o del período. El Contrato B debe comenzar en la fecha d2, que es el inicio de la semana completa o el período completo después de d0. La aplicación no proporciona automatización

adicional para crear contratos de transición o patrones de rotación.

Sincronización

Abrió este panel seleccionando **Sincronización** en el panel de la derecha de la vista **Contratos**. Para habilitar los valores de configuración del panel **Sincronización**, seleccione la casilla de verificación **Utilizar la sincronización de programas diarios**.

El uso de la sincronización garantiza que un agente comience cada día de trabajo dentro de un valor umbral de tiempo establecido por el usuario.

La sincronización incluye la opción **Flexibilidad de la hora de inicio del turno**. Esta opción permite que las horas de inicio/finalización del programa varíen dentro de un rango especificado. Tener cierta flexibilidad permite crear un mejor programa.

La sincronización y el período de planificación de programa

El valor de sincronización y el período de planificación de programa afectan la manera en que Workforce Management alinea las horas de inicio de los agentes:

- Si el período de sincronización es más corto, pero se ajusta exactamente al período de planificación de programa, se habrá completado la sincronización. Por ejemplo, si el período de sincronización es de dos semanas y el programa es de seis semanas, tres períodos de sincronización se ajustan exactamente al programa.
- Si el período de sincronización es más corto que el período de planificación de programa, sólo el tiempo cubierto por el período de sincronización se sincronizará. El resto del programa no se sincronizará. Por ejemplo, si el período de sincronización es de cuatro semanas y el programa es de seis semanas, las primeras cuatro semanas se sincronizarán, pero las dos últimas semanas no.
- Si la configuración de la sincronización es más extensa que el período de planificación de programa, no habrá sincronización. Por ejemplo, si la sincronización se establece en cuatro semanas, pero el programa se construyó para tres semanas, la sincronización se inhabilita para todo el programa.

Utilizar la sincronización

Para utilizar la sincronización:

1. Seleccione la casilla de verificación **Utilizar la sincronización de programas diarios** y luego seleccione o bien **Sincronizar turnos entre días libres, Período de [X] semana(s)** o el botón de opción **Período de planificación de programa**.

Sugerencia


Si un **contrato** se copia en un centro con un período de planificación distinto al del centro original, la casilla

de verificación **Utilizar la sincronización de programas diarios** no estará seleccionada.

2. Si seleccionó un período de **[X] semana(s)**, ingrese el número requerido de semanas en el cuadro de texto o utilice las flechas para desplazarse hasta el número correcto.
3. Si fuera necesario, cambie la configuración de **Flexibilidad de la hora de inicio del turno**:
 - Para una sincronización estricta de la hora de inicio, deje el campo **Flexibilidad de la hora de inicio del turno** establecido en el valor predeterminado 00:00.
 - Para cambiar la configuración de **Flexibilidad de la hora de inicio del turno**, ingrese el número de minutos u horas en los que el Programador puede ajustar el programa sincronizado, o resalte la hora o el minuto en el cuadro de texto y utilice las flechas para ajustar la hora seleccionada.
4. Si fuera necesario, cambie la configuración de **Tipo de sincronización**. Seleccione una de estas opciones del menú desplegable:
 - **Inicio del turno** (predeterminado)
 - **Inicio y duración del turno**
 - **Inicio del turno, duración y estado de los recesos para comer**
 - **Inicio del turno, inicio del receso para comer y recesos para descansar**

Sugerencia

El **Programador** intentará sincronizar todos los parámetros en su selección.

5. Si fuera necesario, cambie el valor de configuración **Días aplicables**. De forma predeterminada, todas las casillas de verificación (**Dom, Lun, Mar, Miér, Jue, Vie, Sáb**) están seleccionadas. Para especificar un día de la semana para el cual la sincronización no se aplica, borre la marca de la casilla de verificación de ese día. Por ejemplo, para excluir el fin de semana estándar, borre la marca de las casillas de verificación de sábado y domingo.
6. Para inhabilitar la sincronización, borre la marca de la casilla de verificación **Utilizar la sincronización de programas diarios**.
7. Para guardar la configuración, haga clic en **Guardar**  .

Sincronización de turnos para semanas o períodos de planificación

Si la sincronización es diferente entre dos contratos, la sincronización se considera por separado para cada contrato. La sincronización entre contratos con idéntica configuración se puede seguir utilizando, incluso cuando los contratos cambien. Por ejemplo, las horas de inicio de los turnos se pueden sincronizar para toda la semana, aunque el contrato cambie a mitad de la semana.

Se considera que los contratos tienen una restricción de sincronización idéntica en las siguientes

condiciones:

- Los contratos tienen el mismo período de sincronización, días de la semana y ventana de inicio.
- Los contratos tienen el mismo tipo de sincronización (inicio, inicio + duración) y la misma lista de turnos disponibles
- Los contratos tienen una verificación simple de la configuración que indica que la sincronización es posible.

Una verificación de la configuración comprueba que, para el tipo de sincronización de hora de inicio, haya turnos que puedan comenzar dentro de la ventana de hora de inicio de sincronización.

Además, la casilla de verificación de duración pagada de los turnos se debe marcar para que la hora de inicio y la duración se sincronicen, y el conjunto de turnos comunes debe estar presente en todos los contratos para que el inicio, la duración y los recesos para comer se sincronicen.

Sincronización de turnos entre días libres

Si la sincronización es idéntica entre los contratos como en la sincronización para semanas o períodos de programación, el cambio de contrato no tiene ningún efecto sobre la sincronización. El Programador funciona como si sólo estuviera configurado un contrato.

Para la configuración de sincronización no idéntica, la sincronización no se extiende fuera del intervalo de fechas del contrato.

Sincronización de equipos por contrato

Antes de que las asignaciones de contrato cambien, los equipos podrían dividirse fácilmente en grupos por contrato. Posteriormente los grupos se sincronizan como equipos. Cuando las asignaciones de contrato incluyen fechas de inicio de vigencia, estos grupos de contrato podrían cambiar durante los escenarios del programa. Por lo tanto, las restricciones de sincronización de equipos ya no se aplican a todo el escenario, pero se dividen en intervalos más pequeños para que no cambien las asignaciones de contrato de los agentes.

Turnos del contrato

La sección **Turnos** muestra todos los turnos disponibles que se pueden asociar con este contrato. Se muestran todos los turnos configurados para el centro al que corresponde el contrato. Los turnos que seleccione deben tener valores de configuración compatibles con los valores de configuración del contrato. Un mensaje de error aparece si los valores de configuración no son compatibles. La asociación se acepta si son compatibles los valores de configuración de por lo menos un día. Utilice el panel **Contratos > Turnos** cuando **Cree un nuevo contrato** o cuando edite un contrato existente.

Para ver el panel **Turnos** para un contrato existente:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione un centro.
3. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato existente.
El panel **Restricciones** aparece de forma predeterminada.
4. En el panel del lado derecho, seleccione **Turnos**.
El panel **Turnos** aparece mostrando una lista de los turnos que están asociados con este contrato.

El panel Turnos muestra los detalles de los turnos asignados en las siguientes columnas:


Nombre	El nombre del turno asignado.
Inicio más temprano	La hora de inicio más temprana para este turno.
Última finalización	La última hora de finalización para este turno.
Estado	El estado del turno, bien sea Primario o Secundario.

Utilice el panel **Turnos** para asignar turnos al **Contrato** o para cambiar el estado de una asignación.

Importante

Si realiza cambios que no superan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que incluye una lista de mensajes de error y advertencia. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase [Revisar mensajes de validación](#).

Asignación de un turno a un contrato

1. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato de la lista de contratos existentes.
2. Haga clic en **Asignar turnos**  .

El panel **Turnos disponibles** se abre con detalles en las columnas **Nombre**, **Inicio más temprano** y **Última finalización**.

Sugerencia



De forma alternativa, si desea cancelar la asignación de un turno, haga clic en **Cancelar asignación de**

turnos .



3. En la lista desplegable **Utilizar este estado para asignaciones**, seleccione **Primario** o **Secundario**.
4. En el panel **Turnos disponibles que se asociarán con el contrato**, seleccione uno o más turnos.

Sugerencia


Busque un turno específico escribiendo el nombre del turno en el campo **Buscar**, si lo desea.

5. Para asociar el turno o los turnos con este contrato, haga clic en **Aplicar** .
6. Cierre el panel **Turnos disponibles** y en el panel **Turnos** haga clic en **Guardar cambios** . Puede configurar turnos para un centro seleccionado en la vista **Políticas > Turnos**.

Eliminación de un turno asignado de un contrato

1. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato de la lista de contratos existentes.
2. En la lista **Asociar turnos para <nombre del turno>**, seleccione el turno que desea quitar y haga clic en **Cancelar asignación de turnos** . El turno se borra de la lista.
3. En el panel **Turnos**, haga clic en **Guardar cambios** .

Cambio del estado de un turno asignado

1. En el panel **Contratos**, seleccione el contrato al que está asignado el turno que desea cambiar.
2. En la sección **Turnos asociados para <nombre del contrato>**, de la lista desplegable de la columna **Estado**, cambie el estado bien sea a **Primario** (predeterminado) o **Secundario**.
3. Para guardar los cambios, haga clic en **Guardar cambios** .

Sugerencia

Para seleccionar turnos múltiples, mantenga presionada la tecla **MAYÚS** o **CTRL** y haga clic en cada turno adicional.

Contratar agentes

Utilice el panel **Agentes** de la vista **Contratos** al [crear un nuevo contrato](#) o al editar un contrato existente.

Para ver el panel **Agentes** para un contrato existente:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione un centro.
3. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato existente.
El panel **Restricciones** aparece por defecto.
4. En el panel del lado derecho, seleccione **Agentes**.
Se abre el panel **Agentes** que contiene una lista de agentes que están asociados con este contrato en la fecha seleccionada.

Para cambiar el campo de fecha en el panel **Agentes** o **Agentes disponibles**, haga clic dentro del campo y aparecerá un calendario. Seleccione la fecha según sea necesario. Si realiza cambios que no pasan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que contiene una lista de mensajes de error y advertencia. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase [Revisar mensajes de validación](#).

Utilice el panel **Contratos > Agentes** para especificar una fecha de inicio de vigencia para el contrato seleccionado y asignar agentes al contrato. También puede asignar fechas de vigencia para los contratos en el panel **Configuración > Agentes > Contratos y Patrones de rotación**.

Fechas de vigencia del contrato

Los contratos que están asignados a un agente tienen una fecha de inicio que especifica en qué momento entra en vigencia el contrato asignado. Los agentes pueden tener asignados múltiples contratos, pero todos los contratos asignados deben tener fechas de inicio diferentes. De esta manera, un agente sólo puede tener un contrato vigente en un día determinado.

Importante

Puede especificar una fecha de inicio de vigencia para un contrato asignado que tenga granularidad diaria, pero no puede especificar una hora de inicio de vigencia.


Es posible que las asignaciones de contrato no siempre tengan una fecha de inicio de vigencia. Si no está especificada una fecha de inicio de vigencia, se considera que el contrato se le asignó al agente desde el *principio del tiempo*. El agente solo tendrá un contrato asignado desde el *principio del tiempo*. Todas las demás asignaciones a ese agente deben tener fechas de inicio de vigencia específicas que sean únicas de cada contrato asignado.

Si el agente no tiene asignado un contrato sin fecha de inicio, se supone que el agente no tuvo contrato entre el *principio del tiempo* y la asignación de contrato más antigua.

Las asignaciones de contrato no tienen fecha de finalización explícita. El agente sólo tiene un contrato vigente a la vez, porque un contrato asignado pierde vigencia en la fecha de inicio de otro. Se supone que el contrato asignado que tiene la fecha de inicio de vigencia más reciente estará vigente hasta el *fin del tiempo*. Este enfoque simplifica la asignación de contratos y garantiza que no haya espacios vacíos entre los intervalos de vigencia de los contratos que se asignan a los agentes.



Puede especificar una fecha de inicio de vigencia para un contrato asignado en **Contratos** en la ficha de asignación **Agente**. Consulte el procedimiento descrito a continuación.

Asociación de un agente con un contrato

1. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato de la lista de contratos existentes.
2. Haga clic en **Mostrar agentes disponibles** .
3. En el campo **Fecha de vigencia**, ingrese la fecha de inicio de vigencia para esta asignación de contrato.
4. Seleccione uno o más agentes en la sección **Agentes a asociar con <nombre del contrato>**.

Sugerencia

Ingrese los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** y use los botones de opción para filtrar por **Nombre** o **Apellido**, si la lista de agentes es larga.

5. Para asociar los agentes con este contrato, haga clic en **Aplicar** .
6. Cierre el panel **Agentes disponibles** en el panel **Agentes**, haga clic en **Guardar cambios** .

Agentes—Los agentes que se pueden asociar con este contrato. Se muestran todos los agentes del centro actual.

Fecha de vigencia—Fecha de inicio de vigencia que se especifica para esta asignación de contrato.

Configuración de Perfiles

Los *Perfiles* son descripciones de agentes virtuales.



Para cada contrato se pueden configurar múltiples perfiles seleccionando conjuntos típicos de habilidades. El Programador WFM utiliza parámetros de contrato, combinados con los conjuntos de habilidades de los perfiles, para producir escenarios de programas en blanco basados en características de perfiles en lugar de basarse en el grupo real de agentes. Esto resulta especialmente útil si aún no ha contratado los agentes.

Estos escenarios de programa en blanco proporcionan un número ilimitado de evaluaciones "what-if" del número de agentes de cada contrato y conjunto de habilidades que se puede necesitar. Puede asignar manualmente agentes al programa después que éste se cree.


Puede [crear un perfil nuevo](#) o [copiar un perfil existente](#) y cambiarle el nombre para crear uno nuevo, o puede [eliminar un perfil](#).

Creación de un perfil

Para crear un perfil nuevo:

1. Haga clic en **Políticas > Contratos** y, luego, en el panel **Objetos**, seleccione un centro.
2. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato específico.
El panel **Restricciones** se muestra de forma predeterminada.
3. En la parte superior del panel, seleccione **Perfiles**.
Se mostrará una lista de perfiles creados para este contrato.
4. En el panel **Perfiles**, para crear un nuevo perfil, haga clic en **Agregar perfil** .
5. Cuando se abra **Propiedades del perfil**, ingrese un nombre para el perfil.
El nombre debe ser descriptivo y diferente a los demás nombres de perfil dentro del contrato.
6. Para agregar habilidades al perfil, haga clic en **Agregar habilidad** .
Aparece una lista de habilidades disponibles en la sección **Habilidades seleccionadas que se asociarán con los perfiles**.

Sugerencia

Alternativamente, si desea eliminar una habilidad, haga clic en **Eliminar habilidad** .

7.

Seleccione las habilidades que desea asociar con este perfil y, luego, haga clic en **Agregar habilidad**



8. En el campo **Utilizar este nivel para asignaciones** del panel **Habilidades disponibles**, ingrese el nivel de habilidad correcto.

Importante

El valor que ingresó afectará a la disponibilidad del perfil en la página **Seleccionar perfiles** del **Asistente de programación de escenarios**. Esa página muestra solo perfiles con un nivel de habilidades que caen en el rango requerido de las **Actividades** que está programando. Por ejemplo, si define un perfil aquí con nivel de habilidad 5 de Acciones & Bonificaciones, y luego usa el asistente para crear un escenario que requiere un nivel de habilidades de Acciones & Bonificaciones de 8-30, su perfil no aparecerá como una opción, porque 5 no está entre 8 y 30.

9. Continúe agregando habilidades y estableciendo niveles de habilidad hasta que haya configurado completamente el perfil.

10. Para guardar la configuración del perfil, haga clic en **Guardar cambios**



Eliminación de un perfil

Para eliminar un perfil existente:

1. Haga clic en **Políticas > Contratos** y, luego, en el panel **Objetos**, seleccione un centro.
2. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato específico.
El panel **Restricciones** se muestra de forma predeterminada.
3. En este panel, seleccione **Perfiles**.
Se mostrará una lista de perfiles creados para este contrato.
4. En el panel **Perfiles asociados**, seleccione el perfil que desea eliminar y haga clic en **Eliminar perfil**



El perfil se borra de la lista.


5. Para guardar los cambios, haga clic en **Guardar cambios**



Copiar un perfil existente

Para crear un perfil nuevo copiando un perfil existente:

1. En el panel **Políticas > Contratos > Perfiles**, seleccione un perfil existente en el panel **Perfiles asociados**.

- Haga clic en **Copiar perfil seleccionado**  .
Se muestra el panel **Copiar perfil seleccionado en otro contrato**.
- En el campo **Nombre**, cambie el nombre del perfil.
- En el panel **Copiar perfil seleccionado en otro contrato**, seleccione un contrato en la lista.

Sugerencia

Alternativamente, si conoce el nombre del **Contrato**, se puede escribir en el campo **Buscar** para hallarlo rápidamente.

- Haga clic en **Guardar perfil**  .
El perfil se agrega a la lista de **Perfiles asociados**.

Sugerencia

Si el contrato que seleccionó en el **paso 4** es diferente del contrato seleccionado en el **paso 1**, para poder ver el perfil copiado tendrá que navegar hasta la lista de perfiles en el centro apropiado para este contrato. De lo contrario, si el contrato seleccionado en el **paso 4** es el mismo, el perfil copiado se podrá ver en la lista de perfiles inmediatamente después de que se copie.

- Configure el perfil. Los valores de configuración se describen en **steps 7-10** arriba.

Horas avanzadas

La opción **Horas avanzadas**, que abre el panel **Horas avanzadas**, se utiliza solo si está utilizando períodos de planificación de programa **Mensuales**. Para obtener información acerca de Períodos de planificación de programa **mensuales**, consulte la ficha **Contratos** > [Configuración de centros](#).

El panel **Horas avanzadas** define las horas mínimas y máximas del **Contrato**.

Los valores de este panel anulan las horas estándar del **Contrato**. Puede utilizar estos valores si tiene que personalizar cargas de trabajo mensuales para manejar las variaciones en las necesidades de personal debido a las temporadas.

Sugerencia

Si el valor para un mes se establece en 0, se utilizan las restricciones de mínimo y máximo de horas de trabajo mensuales para el **Contrato**.

Patrones de rotación

Los patrones de rotación son semanas de trabajo rotativo que incluyen turnos, días de trabajo, horas de trabajo y/o actividades de trabajo. Un patrón de rotación se puede asignar a un agente. Véase los siguientes ejemplos:

- **Ejemplo 1:** Un patrón semanal regular podría ser de lunes a viernes, de 9:00 AM a 5:00 PM, seguido de un patrón semanal corto de martes a jueves, de 12:00 PM a 4:00 PM.
- **Ejemplo 2:** Los agentes que trabajan cuatro días de 10 horas a la semana podrían trabajar de lunes a jueves durante una semana y de martes a viernes la siguiente semana. La combinación de estos días libres alternos (viernes o lunes) conforma un patrón de rotación.

Sección Patrones de rotación

En este panel puede ver, **crear**, **eliminar** y **copiar** Patrones semanales. Después de crear patrones semanales, puede combinarlos para crear patrones de rotación. Puede configurar los patrones de rotación por semana. Por lo tanto, puede tener tantas rotaciones semanales como sea necesario.

El panel **Patrones de rotación** muestra una lista de los patrones de rotación existentes en el centro seleccionado dentro de la empresa.

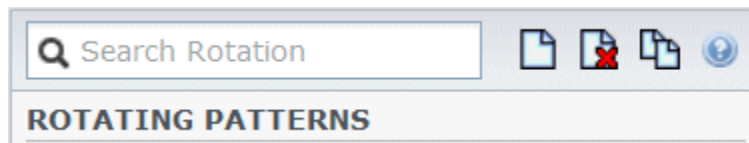







Figura: Controles del panel Patrones de rotación

Utilice los controles disponibles en la esquina superior derecha de este panel para realizar las siguientes tareas:

 Campo Buscar	Ingrese sus criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de un Patrón de rotación.
 Nuevo	Haga clic en este icono para crear un nuevo Patrón de rotación.
 Eliminar	Haga clic en este icono para eliminar un Patrón de rotación existente.
 Copiar	Haga clic en este icono para copiar un Patrón de rotación existente.
 Ayuda	Haga clic en este icono para ver un tema de Ayuda sobre el panel Patrones de rotación .




También puede utilizar el módulo **Patrones de rotación** para ver y configurar las propiedades de los Patrones de rotación y para asociar los agentes con estos patrones. El módulo **Patrones de rotación** consta de dos paneles adicionales:

- [Propiedades](#)
- [Agentes asociados](#)

Cómo mostrar y recuperar Patrones de rotación


La lista de patrones de rotación se muestra en segmentos o páginas secuenciales. Cuando se recuperan grandes cantidades de datos, la lista de elementos en el panel **Patrones de rotación** se muestra en segmentos más pequeños de manera secuencial, con 50 elementos por página. Esto limita el número de elementos que se recuperan de Workforce Management en cualquier momento, manteniendo un rendimiento óptimo durante la recuperación. Se pueden explorar las páginas anteriores y siguientes o navegar hasta el primer y el último elemento en el conjunto de datos (inicio y fin de la lista), haciendo clic en el botón apropiado de la vista. Para navegar entre páginas, puede utilizar las teclas Arriba, Abajo, Repág y Avpág del teclado.

Creación de patrones de rotación

1. En la parte superior del panel **Patrones de rotación**, haga clic en **Nuevo** .
2. En el panel **Propiedades**, haga clic en **Agregar semana** .
3. Para expandir el panel Propiedades para ver todos los campos, haga clic en **Expandir** .
4. En el campo **Nombre**, introduzca un nombre para el Patrón de rotación.


Importante

De forma predeterminada, el campo **Nombre** ya está lleno con un nombre único cuando se selecciona **Nuevo**. El nombre incluye un número para asegurar que cada **Contrato** creado recientemente tenga un nombre único en la base de datos de Configuración. Puede cambiar este nombre, pero debe seguir siendo único para evitar que ocurran errores de nombres duplicados.

5. En la sección **Patrones semanales**, llene los campos según sea necesario.
6. En el panel **Reglas semanales para...**, llene los campos según sea necesario. Para obtener una descripción de los campos en los paneles **Patrones semanales** y **Reglas semanales para...**, consulte [Propiedades de los patrones de rotación](#).
7. Haga clic en **Guardar ahora** .

Eliminar patrones de rotación



1. En el panel **Patrones de rotación**, seleccione el **Patrón de rotación** que desea eliminar.

2. En la parte superior del panel **Patrones de rotación**, haga clic en **Eliminar**  .
Se muestra el cuadro de diálogo **Confirmación** que solicita si desea continuar.
3. Haga clic en **Sí** para continuar o en **No** para cancelar la eliminación.

Importante

Si selecciona **Sí** para continuar, no podrá deshacer la eliminación del Patrón de rotación.

Copiar patrones de rotación

1. En el panel **Patrones de rotación**, haga clic para seleccionar el patrón de rotación en la lista que desea copiar.
2. En la parte superior del panel **Patrones de rotación**, haga clic en **Copiar**  .
Se muestra el panel **Copiar patrón de rotación**.
3. En el campo **Nombre**, ingrese un nombre para el Patrón de rotación.
4. En el panel **Asociar patrón de rotación copiado con el siguiente centro**, haga clic para expandir cada centro y seleccione el centro en el que desea copiar el patrón de rotación.
5. Haga clic en Guardar ahora  .
Se muestra una copia del Patrón de rotación con el nuevo nombre en la lista para el centro seleccionado.

Uso de Copiar y Pegar dentro de Patrones de Rotación

Cuando edite o cree Patrones de rotación, puede seleccionar, marcar o copiar la configuración de un solo día y, luego, copiar, transferir o distribuir esta configuración a un solo día o a múltiples días (en otras palabras, copie una vez, pegue múltiples veces). Al seleccionar un día y hacer clic en **Copiar**, se habilita el icono **Pegar**.

Copiar una semana en Patrones de rotación

1. Seleccione una fila que muestra un nombre de **Patrón semanal** (por ejemplo, **semana1**)
2. Haga clic en **Copiar**.
Se habilita el icono Pegar.
3. Seleccione la fila, en el cual desea pegar la **semana1** (por ejemplo, **semana2**) y haga clic en **Pegar**.
La información de **semana1** se copia en **semana2**.

Véase también, [Semanas en patrones de rotación](#).

Cómo copiar un día en Patrones de rotación

1. Seleccione una fila de día (por ejemplo, **día1**).
2. Haga clic en **Copiar**.
Se habilita el icono Pegar.
3. Seleccione la fila, en la que desea pegar **día1** (por ejemplo, **día2**) y haga clic en **Pegar**.
La información del **día1** se copia en **día2**.

Véase también, [Días en patrones de rotación](#).

Propiedades de patrones de rotación

En el panel **Propiedades de patrones de rotación**, puede agregar, copiar y pegar o eliminar Patrones semanales a/de un Patrón de rotación, mover Patrones semanales hacia arriba o hacia abajo dentro de la lista y establecer diversos parámetros de propiedades por cada día dentro del Patrón semanal.

Consulte las descripciones de control y configuración de los siguientes paneles además del panel **Propiedades** de Patrones de rotación:

- [Panel Patrones semanales](#)
- [Panel Actividades de patrón de rotación](#)
- [Panel Actividades disponibles](#)
- [Panel Turnos](#)
- [Panel Reglas semanales](#)

Semanas de los patrones de rotación

Las semanas de los patrones de rotación se muestran en filas separadas para cada nombre de semana, y el número total de semanas se muestra en la esquina inferior derecha del panel **Propiedades**. Los patrones de rotación que contengan un número elevado de semanas (por ejemplo, más de 30) se muestran con rapidez en una página. Puede revisar o editar una semana seleccionando la fila para abrir las propiedades de esa semana, o seleccionar la fila para copiar toda la semana y pegarla en otras semanas. La función de búsqueda genera resultados rápidos y exactos (incluso cuando se usan criterios de búsqueda parciales).

Días del patrón de rotación

Cuando edite o cree Patrones de rotación, puede seleccionar, marcar o copiar la configuración de un solo día y, luego, copiar, transferir o distribuir esta configuración a un solo día o a múltiples días (en otras palabras, copie una vez, pegue múltiples veces). Al seleccionar un día y hacer clic en **Copiar**, se habilita el icono **Pegar**.









Panel Propiedades

Utilice el control de este panel para realizar las siguientes tareas:



Expandir panel

Expande el panel **Propiedades** para mostrar todas las columnas en una vista.

 Agregar semana	Agrega un patrón semanal al patrón de rotación.
 Eliminar semana	Elimina el patrón semanal seleccionado del patrón de rotación. Al hacer clic en Eliminar , aparece un cuadro de diálogo Confirmación solicitando que se confirme la eliminación. Haga clic en Sí para continuar o en No para cancelar la eliminación.
 Mover semana hacia abajo	Mueve el patrón semanal seleccionado hacia abajo desde su posición original en la lista Patrones semanales.
 Subir semana	Mueve el patrón semanal seleccionado hacia arriba desde su posición original en la lista Patrones semanales.
 Copiar	Copia el patrón semanal seleccionado. Después de seleccionar el patrón, se habilita el icono Pegar .
 Pegar	Pega el patrón semanal (que se seleccionó y se copió).
 Ayuda	Muestra un tema de Ayuda que describe el panel Propiedades .
 Guardar ahora	Guarda los cambios realizados dentro del panel Propiedades .

El panel **Propiedades** se divide en tres secciones. La sección superior contiene dos campos:

- **Nombre**—El nombre del patrón de rotación.
- **Días de la semana**—El día de la semana en el que comienza el patrón de rotación.

La sección inferior **Patrones semanales**, se describen a continuación. Dentro del panel **Patrones semanales**, puede abrir los siguientes paneles haciendo clic en los campos relacionados:

- Haga clic en el campo **Actividades** en cualquier fila de día para abrir el **panel Actividades de patrón de rotación**.
- Haga clic en el campo **Turnos** en cualquier fila de día para abrir el **panel Turnos**.
- Haga clic en el **Número de la <semana>** (por ejemplo, **Semana1**) para abrir el **panel Reglas semanales**.

Revisar mensajes de validación

Si realiza cambios que no superan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que incluye una lista de mensajes de error y advertencias. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase **Revisar mensajes de validación**.






Sección Patrones semanales

Este panel tiene las siguientes filas y columnas, que pueden configurarse para cada día de la semana:

Nombre	Nombre del patrón semanal para el día seleccionado.
Día de la semana	Día en que empieza el patrón semanal. (De lunes a domingo)
Descripciones de columna:	
Día	Un día dentro del patrón semanal.
Regla de día libre	Reglas que determinan si un día libre se puede asignar para ese día. Las posibles reglas son: <ul style="list-style-type: none"> • Día de trabajo—Un turno concedido, cualquier turno concedido o disponibilidad concedida. • Día libre posible—El día puede ser un día de trabajo o un día libre, dependiendo de cuál proporcione el programa más óptimo. • Día libre—El día debe ser un día libre.
Turno	El turno que se asigna para el día seleccionado de la semana. Haga clic en este campo en cualquier día y aparecerá el panel Turnos , que le permitirá elegir entre una lista de turnos existentes. Para una descripción de los controles de este panel, véase el panel Turnos .
Tiempo disponible	Tiempo que el agente está disponible durante el turno para el día seleccionado. En el menú desplegable, elija Utilizar hora del turno u Hora de inicio/finalización . Si elige Hora de inicio/finalización , las horas que están establecidas en los campos Hora de inicio y Hora de finalización estimada se utilizan ese día.
Hora de inicio	Hora de inicio del turno en el día seleccionado (se utiliza solo si la opción Hora de inicio/finalización está establecida en el campo Hora disponible para el día seleccionado).
Horas pagadas/Duración	Número de horas (o duración) por las que el agente recibe pago.
Hora de finalización estimada	La hora de finalización estimada del turno en el día seleccionado (se utiliza solo si la opción Hora de inicio/finalización está establecida en el campo Hora disponible para el día seleccionado).
Actividades	Las Actividades que se asignan al agente para este turno o día. Haga clic en el campo de cualquier día y aparecerá el panel Actividades de patrones de rotación , en el que podrá seleccionar Actividades . Para obtener una descripción de los controles de este panel, véase panel Actividades del patrón de rotación .
Número de la <semana> (<nombre del patrón semanal>)	La fila muestra el número de la semana (por ejemplo, Semana 1) y el nombre del patrón semanal. Hacer clic en esta fila abre el panel Reglas semanales .





Sección Actividades de patrón de rotación

Este panel tiene las siguientes columnas, controles y campos:

&Casilla de verificación #168; <i>Sin limitaciones de actividad</i>	Cuando está marcada, todas las actividades especificadas están asignadas. Si no está marcada, sólo las actividades seleccionadas están asignadas al agente para el turno del día seleccionado.
 Aplicar	Mueve las actividades seleccionadas al panel Patrones semanales .
 Agregar actividad	Abre el panel Actividades disponibles . Cuando se agrega una actividad, esta se asigna al agente para el turno del día seleccionado. Si está marcada la casilla de verificación Sin limitaciones de actividad , se asignan todas las actividades especificadas.
 Eliminar actividad	Elimina las actividades seleccionadas en el panel Actividades de patrón de rotación .
X cerrar	Cierra el panel Actividades de patrón de rotación .
 Ayuda	Muestra un tema de Ayuda que describe el panel Actividades de patrón de rotación .
 Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de la actividad.
Nombre de la actividad	El nombre de la actividad.

Sección Actividades disponibles





Este panel tiene las siguientes columnas, controles y campos:

 Aplicar	Mueve las actividades seleccionadas hacia el panel Actividades de patrones de rotación .
 Cerrar	Cierra el panel Actividades disponibles .
 Ayuda de	Muestra un tema de Ayuda que describe el panel Actividades disponibles .
 Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de la actividad.
Nombre de la actividad	Nombre de la actividad.

Panel Turnos

Este panel tiene las siguientes columnas, controles y campos:

Casilla de verificación <i>Cualquier turno disponible</i>	Cuando está marcada, el agente puede trabajar en cualquier turno disponible en el día seleccionado.
------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

	Si no está marcada, los agentes deben trabajar en el turno asignado en el día seleccionado.
 Aplicar	Mueve el turno seleccionado al día seleccionado en el patrón semanal.
 Cerrar	Cierra el panel Turnos .
 Ayuda	Aparece un tema de Ayuda para el panel Turnos .
 Campo <i>Buscar</i>	Le permite introducir un criterio de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de un turno específico.
Nombre	Nombre del turno.

Sección Reglas semanales

El panel **Reglas semanales** se muestra cuando hace clic en la fila que contiene el nombre del patrón semanal en el panel **Patrones semanales** del panel **Propiedades**. Incluye los siguientes controles y campos:

Nombre del patrón semanal	El nombre del patrón semanal.
Casilla de verificación <i>Utilizar horas semanales pagadas</i>	Cuando está marcada, los campos Mínimo de horas pagadas y Máximo de horas pagadas están habilitados y se pueden definir ingresando un número de horas mínimo y máximo. Cuando no está marcada, estos campos están inhabilitados.
Mínimo de horas pagadas	Número mínimo de horas definido para este patrón, ingresado con el formato hh:mm. Si se establece esta restricción, WFM programa al agente para que trabaje al menos esta cantidad de horas en esta semana específica del Período de planificación de programa . Los valores válidos son de 00:00 a 168:00. Este valor debe ser menor que o igual al valor Máximo de horas pagadas semanales en cualquier contrato asociado. Debe incluir todos los descansos para descansar y para comer pagados.
Máximo de horas pagadas	Número máximo de horas definidas para este patrón, ingresado con el formato hh:mm. Si se establece esta restricción, WFM programará al agente para que trabaje no más de esta cantidad de horas durante esta semana específica del Período de planificación de programa . Los valores válidos son de 00:01 a 168:00. Este valor debe ser mayor que o igual al valor de Mínimo de horas pagadas semanales en cualquier contrato asociado. Debe incluir todos los descansos para descansar y para comer pagados.

Tipos de rotación

Al combinar los posibles valores de configuración en la sección Patrón semanal, puede crear nueve tipos diferentes de días de rotación:

1. **Día libre**—Se debe asignar al agente un día libre en este día.
2. **Cualquier turno**—El agente puede recibir cualquier turno o un día libre compatible. De hecho, el patrón de rotación no impone limitaciones en el programa de este día.
3. **Disponibilidad**—El agente puede recibir cualquier turno que esté dentro de la hora de inicio más temprana especificada y tenga la cantidad correcta de horas pagadas. El Programador también tiene la opción de asignar un día libre.
4. **Turno flexible**—Se debe asignar al agente el turno especificado, pero la hora de inicio y las horas pagadas son flexibles dentro de los límites de la configuración del turno. El Programador también tiene la opción de asignar un día libre en este día.
5. **Turno fijo**—Se debe asignar al agente el turno especificado con la hora de inicio exacta y el número de horas pagadas que se hayan especificado. El Programador también tiene la opción de asignar un día libre en este día.
6. **Turno fijo concedido**—Se debe asignar al agente el turno especificado con la hora de inicio exacta y el número de horas pagadas que se hayan especificado. El Programador no puede asignar un día libre en este día.
7. **Turno flexible concedido**—Se debe asignar al agente el turno especificado. La hora de inicio y el número de horas pagadas pueden ser ajustados por el Programador. El Programador no puede asignar un día libre en este día.
8. **Disponibilidad concedida**—Se debe asignar al agente un turno que esté dentro de la hora de inicio más temprana especificada y tenga la cantidad correcta de horas pagadas. El Programador no puede asignar un día libre en este día.
9. **Cualquier turno concedido**—Se debe asignar al agente un turno en este día. El Programador no puede asignar un día libre en este día.





Se puede crear un patrón semanal utilizando cualquier combinación de estos tipos de rotación, siempre y cuando la combinación no entre en conflicto con las restricciones de horas pagadas y días de trabajo.

Importante

Para los tipos de **Turno fijo**, el Programador puede asignar un turno más corto que el especificado en la configuración del Patrón de rotación si el agente ha solicitado una cantidad de preferencias para el período de programación. Esto ocurre porque el Programador trata este tipo de rotación como una preferencia.

Agentes asociados con patrones de rotación

El panel **Agentes asociados** contiene una lista de agentes que están asociados con este Patrón de rotación en la fecha seleccionada comenzando desde la Semana de rotación. Utilice este panel (en el panel **Patrones de rotación**) para asociar uno o más agentes con un patrón seleccionado.

 Guardar ahora	Guarda los cambios realizados dentro del panel Agentes asociados .
 Mostrar agentes disponibles	Muestra una lista de agentes disponibles que se pueden asociar con el Patrón de rotación.
 Ayuda	Muestra un tema de ayuda que describe el panel Agentes asociados .
<p>Campo <i>Mostrar agentes asignados a este patrón de rotación en la siguiente fecha</i></p>	<p>La fecha en la que todos los agentes incluidos en la lista se asignan realmente al Patrón de rotación. Haga clic en este campo para mostrar un calendario, en el que puede seleccionar una fecha.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante</p> <p>La asignación del Patrón de rotación al agente tiene una fecha de vigencia, que es el día de inicio en el que los Patrones de rotación son aplicables al agente. Es posible asignar múltiples Patrones de rotación al agente con días de inicio diferentes.</p> </div> <p>Para asignar Patrones de rotación a un agente, véase Contratos & Patrones de rotación.</p>
 Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre del agente o también puede usar los botones de opción Buscar por para los filtros de criterios de búsqueda seleccionando Nombre o Apellido.




La sección Agentes asociados incluye las siguientes columnas:

Nombre	El nombre del agente.
Apellido	El apellido del agente.
Semana actual	La semana actual de la rotación en la fecha especificada por el selector de fecha Mostrar agentes asignados a este patrón de rotación en la siguiente fecha .
Contrato	El nombre del Contrato.
Equipo	El nombre del equipo del agente.

En el panel **Agentes asociados**, puede abrir otros dos paneles: el panel **Agentes disponibles** y el panel **Distribución**, que se describen a continuación.


Panel Agentes disponibles

El panel Agentes disponibles muestra los siguientes controles y campos:

 Asignar agentes	<p>Cuando se selecciona, asocia a los agentes con el Patrón de rotación. Después los agentes aparecen en el panel Agentes asociados.</p>
 Distribución	<p>Cuando se selecciona, aparece el panel Distribución, en el que se pueden agregar más semanas a la distribución de semanas a la que se aplican los Patrones de rotación.</p>
X cerrar	<p>Cierra el panel Agentes disponibles.</p>
 Ayuda	<p>Muestra un tema de Ayuda que describe el panel Agentes disponibles.</p>
Campo <i>Fecha de vigencia</i>	<p>La fecha de inicio en la que el Patrón de rotación se asigna al agente. Haga clic en el campo de fecha para mostrar un calendario, en el que puede elegir una fecha, o mantenga la opción predeterminada (la fecha actual).</p>
Campo <i>Semana de inicio</i>	<p>La semana de inicio en la que comienza el Patrón de rotación para el agente. Seleccione una de las semanas existentes de la lista desplegable.</p>
Lista <i>Agentes disponibles</i>	<p>Indica los agentes disponibles que se pueden asociar con los Patrones de rotación. Las columnas de la lista muestran el Nombre, el Apellido, el Nombre del patrón de rotación, la Semana de rotación, el Contrato y el Nombre del equipo del agente. Los Patrones de rotación y los Contratos se muestran dependiendo de la fecha de vigencia seleccionada.</p> <p>Para ver todas las columnas de esta lista, desplácese de izquierda a derecha o de derecha a izquierda, colocando el cursor en cualquiera de las filas y utilizando las teclas de flecha izquierda y derecha para desplazarse hasta una columna que esté fuera de la vista.</p>


Panel Distribución

Este panel muestra los siguientes controles y campos:

 Más	<p>Cuando se selecciona, agrega una semana adicional a la distribución de Patrones de rotación.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------





X cerrar	Cierra el panel Distribución .
 Ayuda	Muestra un tema de Ayuda que describe el panel Distribución .
Lista <i>Distribución</i>	Muestra la lista de semanas entre las que se distribuye el Patrón de rotación.

Asociar agentes con un patrón de rotación

1. Seleccione **Políticas > Patrones de rotación**.
2. En el árbol **Objetos**, seleccione un centro para el que desee crear un Patrón de rotación.
3. En el panel **Patrones de rotación**, seleccione un Patrón de rotación de la lista.
4. En el panel del lado derecho, seleccione **Agentes asociados**. Aparece el panel **Agentes asociados**.
5. Haga clic en **Mostrar agentes disponibles**  . Se abre el panel **Agentes disponibles**.
6. En el campo **Fecha de vigencia**, ingrese la fecha en la que el Patrón de rotación entra en vigencia para el agente.
7. En la lista desplegable **Semana de inicio**, seleccione una semana de inicio.
8. En la lista **Agentes disponibles**, seleccione uno o más agentes.

Sugerencia

También puede seleccionar el botón de opción **Buscar por** adecuado y escribir el nombre o apellido de un Agente en el campo de búsqueda.

9. Para ver la distribución del Patrón de rotación entre más semanas, seleccione **Distribución**  . Aparece el panel **Distribución**.
10. Para agregar más semanas a la lista que se muestra, haga clic en **Más**  .
11. Para cerrar el panel **Distribución**, haga clic en **Cerrar X**.
12. En el panel **Agentes disponibles**, haga clic en **Asignar agentes**  . Los agentes seleccionados se muestran en el panel **Agentes asociados** y ahora están asociados con el Patrón de rotación y la semana de inicio seleccionados.
13. En el panel **Agentes asociados**, haga clic en **Guardar ahora**  .

Revisar mensajes de validación

Si realiza cambios que no superan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que incluye una lista de mensajes de error y advertencias. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase [Revisar mensajes de validación](#).

Configuración

Dentro del módulo **Configuración** se puede obtener acceso a las siguientes vistas, en que se pueden configurar varios objetos y funciones de WFM:

- [Notificaciones](#)
- [Colores](#)
- [Transporte compartido](#)
- [Agentes](#)
- [Organización](#)
- [Períodos de ofertas de tiempo libre](#)
- [Grupos de estados del programa](#)
- [Actividades](#)
- [Usuarios](#)
- [Funciones](#)

Notificaciones

En el módulo **Configuración**, seleccione **Notificaciones** para **crear**, **editar**, **eliminar** y **copiar** correos electrónicos por centro para los cuatro tipos de notificación indicados a continuación. Los tipos de notificación que usted crea se enumeran en el panel Notificaciones, junto con su asunto correspondiente. Puede crear los mismos tipos de notificación para múltiples centros y unidades de negocios, según sus requisitos.

- Modificaciones de programación
- Cambios de estado de los canjes de programa
- Ofertas de tiempo libre
- Cambios de estado de solicitudes de tiempo libre

Autorizaciones de seguridad

Debe tener ciertas autorizaciones de seguridad asignadas en la Web de WFM para configurar notificaciones. Véase **Seguridad del usuario** en la *Guía del administrador de Workforce Management* para obtener una descripción de las funciones de seguridad y los privilegios asociados de WFM, y **Crear funciones** en esta Ayuda.

Valor de configuración predeterminado

WFM no genera notificaciones de forma predeterminada. Para generar notificaciones, debe crearlas primero, a continuación seleccione al menos un centro en la ficha **Centros asociados**, a los que las notificaciones se enviarán y guardarán. Una vez hecho esto, se envían las notificaciones de los tipos seleccionados.

WFM Daemon

Un componente de servidor Genesys, WFM Daemon, envía notificaciones a agentes y supervisores. Para más información sobre este componente de servidor, véase la *Guía del Administrador de Workforce Management*.

Gestionar notificaciones

Después de **crear** notificaciones, es posible que necesite **editarlas**, **eliminarlas** o **copiarlas** de vez en

cuando, o es posible que desee agregar o retirar ciertos **centros asociados**. Los procedimientos siguientes describen cómo realizar estas tareas.

Crear notificaciones

Para crear notificaciones de modificaciones del programa:

1. En el módulo Configuración, seleccione **Notificaciones**.
2. En el árbol de **Objetos**, seleccione una unidad de negocios.
3. En el panel Notificaciones, haga clic en **Nuevo**.
Se abre la ficha Propiedades, por opción predeterminada.
4. En la lista desplegable Tipo, seleccione uno de los cuatro tipos de notificación:
 - **Modificaciones de programación**
 - **Cambios de estado de los canjes de programa**
 - **Ofertas de tiempo libre**
 - **Cambios de estado de las solicitudes de tiempo libre**
5. En este paso, elija una de las dos opciones:
 - Utilice el texto estandarizado en los campos **Asunto** y **Mensaje** , añadiendo variables token adicionales, según sea necesario.
 - Introduzca el texto nuevo en los campos **Asunto** y **Mensajes** , añadiendo variables token, según sea necesario.
6. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede **asociar centros** con esta notificación.

Edición de notificaciones

Sugerencia

No se puede cambiar el tipo de notificación cuando se modifican notificaciones.

Para modificar el asunto del mensaje o el cuerpo del texto:

1. Borre o sobrescriba el texto.
2. Coloque el cursor donde desea insertar un token.
3. Haga clic en el botón del token apropiado. Se inserta el token.
4. Haga clic en **Guardar** en la barra de herramientas.
Si cambia a otro tipo de notificación sin guardar, un mensaje le preguntará si desea guardar o cancelar.

Eliminación de notificaciones

Para eliminar una notificación:

1. En el panel Notificaciones, seleccione la notificación que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. En el cuadro de diálogo Confirmación, haga clic en **Sí** para eliminar la notificación o en **No** para cancelar la acción.

Copiar notificaciones

Para copiar una notificación existente en una unidad de negocios diferente:

1. En el panel Notificaciones, seleccione la notificación que desea copiar.
2. Haga clic en **Copiar**.
3. Cuando se abre el panel Copiar notificación, seleccione una unidad de negocios y luego, haga clic en **Aplicar**.
La notificación se copiará y se asociará con la unidad de negocios que seleccionó.

Web para supervisores Vistas en versiones anteriores de WFM

Si el backend de WFM 8.5.2 implementado en su entorno es anterior al 8.5.203, la vista Notificaciones que aparece en la interfaz coincide más con el contenido que se muestra a continuación.

En **Configuración**, use la vista **Notificaciones** para crear y editar e-mails por centro para los tipos de notificación indicados a continuación:

- Cambios de estado de los canjes de programa
- Cambios de estado de solicitud de tiempo libre
- Modificaciones de programación

Valor de configuración predeterminado

WFM no genera notificaciones de forma predeterminada. Para generar notificaciones, debe seleccionar al menos un centro para enviar las notificaciones de un tipo dado en la ficha **Objetivos** y guardar. Una vez hecho esto, se envían las notificaciones de los tipos seleccionados.

Autorizaciones de seguridad

Debe tener ciertas autorizaciones de seguridad asignadas en WFM Web. Véase arriba cada tema individual para el tipo de autorización requerida.

WFM Daemon

Un componente de servidor Genesys, WFM Daemon, envía notificaciones a agentes y supervisores. Para más información sobre este componente de servidor, véase la [Guía del Administrador de Workforce Management](#).

Propiedades y Asociaciones de centro

Cuando cree notificaciones por correo electrónico, las secciones Propiedades y Asociaciones de centro pasan a estar disponibles para seleccionar el tipo de notificación que desea enviar, escribir el asunto y el cuerpo del mensaje y seleccionar los centros que desea asociar con ellos. En la ficha Propiedades, hay texto precompletado en el asunto y el cuerpo del mensaje, si lo desea utilizar.

Propiedades de notificación

Después de seleccionar un tipo de notificación de la lista desplegable, encontrará que cada uno de los cuatro tipos de notificaciones tiene las mismas secciones en la ficha **Propiedades**. Sin embargo, la información dentro de estas secciones varía ligeramente, dependiendo de qué tipo de notificación usted seleccionó.

Símbolos

Esta sección contiene botones para insertar tokens en el cuerpo del mensaje.

Notificación de modificaciones del programa—Los tokens disponibles relacionados con las solicitudes de tiempo libre de los agentes son: *Agente, Fechas solicitadas*.

Notificación de cambios de estado de canje de programa— Los tokens disponibles relacionados con los canjes de programa de los agentes son: *Agente que propone, Agente que responde, Fechas solicitadas, Estado solicitado, Fecha de envío, Fecha de vencimiento*.

Notificación de cambios de ofertas de tiempo libre— Los tokens disponibles relacionados con las solicitudes de ofertas de tiempo libre son: *Agente, Estado de ofertas, Expiración de estado, Período de ofertas, Inicio del período de ofertas, Finalización del período de ofertas, Equipo, Centro*.

Notificación de cambios de estado en las peticiones de tiempo libre— Los tokens disponibles relacionados con las solicitudes de tiempo libre de los agentes son: *Agente, Fechas solicitadas, Estado solicitado, ID de empleado, Equipo, Centro, Fecha de envío, Estado real*.

Asunto

Este área contiene el texto del asunto proporcionado por Genesys, el cual usted puede modificar al cambiar el texto o insertar tokens.

Notificación de modificaciones del programa—El texto proporcionado es un "Mensaje de Genesys Workforce Management: Ocurrió una modificación del programa."

Notificación de cambios de estado de canje de programa—El texto proporcionado es un "Mensaje de Genesys Workforce Management: El estado de los canjes del programa ha cambiado."

Notificación de cambios de ofertas de tiempo libre—El texto proporcionado es un "Mensaje de Genesys Workforce Management: Estado de tiempo libre, ofertas cambiado a <Estado ofertas> para

<agente>."

Notificación de cambios de estado en las peticiones de tiempo libre—El texto proporcionado es un "Mensaje de Genesys Workforce Management: El estado de la solicitud de tiempo libre cambió a <Estado solicitado> < Estado actual>."

Cuerpo del mensaje

Esta área también contiene el texto del cuerpo proporcionado por Genesys, el cual se puede modificar al borrar o sobrescribir el texto e insertar tokens.

Notificación de modificaciones del programa—El texto proporcionado es "El programa para <Agente> ha sido modificado para las fechas <Fechas solicitadas>."

Notificación de cambios de estado de canje de programa—El texto proporcionado es "La propuesta de canje de programa para el <Agente que propone> y <Agente que responde> para las fechas <Fechas solicitadas> ha sido actualizada con el estado de <Estado solicitado>. La fecha del envío de la propuesta de canje es <Fecha de envío>. Vencerá en la <Fecha de vencimiento>."

Notificación de tiempo libre de ofertas cambios—el texto proporcionado es "Estado para el agente <agente> cambia a <Estado ofertas>. Es aplicable al período de ofertas de tiempo libre <Período de ofertas> con inicio <Inicio del período de ofertas> y finalización <Finalización del período de oferta>."

Notificación de tiempo libre solicitud de cambios de estado— el texto proporcionado es "<Agente> ha solicitado tiempo libre para las fechas <Fechas solicitadas>. La solicitud de tiempo libre tiene actualmente el estado <Estado solicitado>."

Asociación de notificaciones con centros

Utilice esta ficha para seleccionar uno o más centros para asociarlos con una notificación.

Para asociar una notificación con un centro:

- Expanda una unidad de negocios para mostrar sus centros y realice sus selecciones iniciales o cámbielas en cualquier momento.

Web para supervisores Vistas en versiones anteriores de WFM

Si el backend WFM 8.5.2 en su entorno se implementó antes de la versión 8.5.203, las Propiedades de notificación y asociaciones del centro se muestran y se configuran en diferentes vistas. La versión de su interfaz coincide más con el contenido que se muestra a continuación.

Para configurar notificaciones de cambios de estado de los canjes de programa, debe tener las autorizaciones asignadas en WFM Web. Véase [Seguridad del usuario](#) en la [Guía del administrador de Workforce Management](#) para obtener una descripción de las funciones de seguridad y los privilegios asociados de WFM, y [Crear funciones](#) en esta Ayuda.

Para llegar hasta el módulo de notificación de cambios de estado de los canjes de programa:

1. Seleccione la ficha **Configuración**.
2. Seleccione **Notificaciones** en el menú **Vistas**. El **árbol Objetos** resalta **Cambios del estado de los canjes de programa**. El **panel Trabajo** muestra la ficha **Mensajes**, donde se configura el **Asunto**, el **Cuerpo** y las variables (**Tokens**) del mensaje.

Ficha Mensajes

La ficha Mensajes incluye tres áreas: Los **Tokens**, el **Asunto**, y el **Cuerpo del mensaje**. Se describen **arriba** para cada Tipo de notificación. Tenga en cuenta que algunos tokens y el texto proporcionado pueden haber sido agregados o cambiados en la versión más reciente.

Modificar el mensaje

Para modificar el asunto del mensaje o el cuerpo del texto:

1. Borre o sobrescriba el texto.
2. Coloque el cursor donde desea insertar un token.
3. Haga clic en el botón del **token** apropiado. Se inserta el token.
4. Haga clic en **Guardar** en la barra de herramientas. Si cambia a otro tipo de notificación sin guardar, un mensaje le preguntará si desea guardar o cancelar.

Ficha Objetivos

Utilice la ficha **Objetivos** para seleccionar las unidades de negocios o los centros dentro de las unidades de negocios. Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros. Puede seleccionar múltiples centros.

Reglas de envío

Después de guardar satisfactoriamente, WFM utiliza el **Asunto** y el **Cuerpo** especificados y las reglas enumeradas a continuación cuando envía notificaciones a los agentes y los supervisores. Las reglas para cada Tipo de notificación se describen en **Reglas para enviar notificaciones**. Tenga en cuenta que la Notificación de ofertas de tiempo libre es nueva en 8.5.203.

Reglas para enviar notificaciones

Este tema describe las reglas que rigen cuando y a quienes WFM envía e-mails para cada tipo de notificación.

Modificaciones de programación

Cuando un supervisor cambia uno o más días programados, WFM envía una notificación de modificación del programa al agente afectado en el centro configurado y a los supervisores que tengan los derechos de seguridad correspondientes.

Cambios de estado de los canjes de programa

Después de guardar satisfactoriamente, WFM utiliza el **Asunto** y el **Cuerpo** especificados y las reglas enumeradas a continuación cuando envía notificaciones a los agentes y los supervisores. En las siguientes reglas, el agente que propone es el que crea la solicitud de canje; el agente que responde es el que recibe la propuesta.

- Tanto el agente que propone como el agente que responde asociados con los centros seleccionados reciben una notificación cuando un estado de canje es **Rechazado por el usuario, Aprobado por el usuario, Rechazado automáticamente, Aprobado automáticamente** o **Cancelado**.
- El supervisor o supervisores asociados con los centros seleccionados reciben una notificación cuando un estado de canje está **Pendiente**.
- El agente que responde recibe una notificación cuando el estado de una propuesta de canje está **En revisión** o **Abierta**.
- El agente que propone recibe una notificación cuando el estado de la respuesta de una propuesta de canje es **Aceptada, En revisión** o **Cancelada**.

Propuestas de canje con doble intercambio inicial de información

Una propuesta de canje con doble intercambio inicial de información funciona de la siguiente manera: Cuando el Agente A crea una propuesta de canje para el Agente B (o para la comunidad), hay una casilla de verificación en la que se solicita especificar si el agente desea aprobar manualmente la respuesta: Seleccione esta casilla si desea aprobar la respuesta a esta propuesta de canje de forma manual.

Si no se marca esta casilla, el orden de los eventos es el siguiente:

1. El Agente A crea la propuesta.
2. El Agente B acepta la propuesta.
3. El canje se aprueba automáticamente o pasa al estado En revisión para que sea revisado y aprobado por un supervisor, dependiendo de los detalles del canje.

Si se marca la casilla, se crea una propuesta con doble intercambio inicial de información. Entonces el orden de los eventos es el siguiente:

1. El Agente A crea la propuesta.
2. El Agente B acepta la propuesta.
3. El Agente A necesita aprobar la respuesta del Agente B.
4. El canje se aprueba automáticamente o pasa al estado En revisión para que sea revisado y aprobado por un supervisor, dependiendo de los detalles del canje.

El paso de aprobación extra (3) permite al Agente A reconfirmar que desea que el canje siga adelante.

Ofertas de tiempo libre

Después de guardar satisfactoriamente, WFM utiliza el **Asunto** y el **Cuerpo** especificados y las reglas enumeradas a continuación cuando envía notificaciones a los agentes y los supervisores:

- Cuando un supervisor cambia manualmente tiempo libre de agente en el módulo **Calendario**, el agente afectado recibe una notificación.
- Cuando una solicitud de tiempo libre de agente se guarda con el estado **Preferido**, se notifica al agente afectado, así como los supervisores con acceso al equipo del agente.

Cambios de estado de solicitud de tiempo libre

Después de guardar satisfactoriamente, WFM utiliza el **Asunto** y el **Cuerpo** especificados y las reglas enumeradas a continuación cuando envía notificaciones a los agentes y los supervisores.

- Cuando un supervisor cambia manualmente tiempo libre de agente en el módulo **Calendario**, el agente afectado recibe una notificación.
- Cuando una solicitud de tiempo libre de agente se guarda con el estado **Preferido**, se notifica al agente afectado, así como los supervisores con acceso al equipo del agente.

Colores

Bajo el módulo **Configuración**, los Supervisores pueden usar la vista **Colores** para configurar los colores que usa WFM en las vistas **Programa** del Supervisor.

- Puede configurar valores predeterminados para estos elementos de programa: **Trabajo, Días libres, Recesos para comer, Recesos para descansar, Conjuntos de actividades, Excepciones, Tiempo libre y Tiempo marcado.**
- Puede configurar colores específicos, por centro, para: Tipos de **Conjunto de actividades**, tipos de **Excepción**, tipos de **Tiempo libre**, tipos de **Tiempo marcado.**

Para obtener detalles acerca de cómo configurar, veáse el tema [Herramienta colores](#).

Autorizaciones de seguridad

Para configurar colores, debe tener la autorización de seguridad **Configuración > Colores en programa**, que está asignado en WFM Web. Véase [Privilegios de funciones de configuración](#).

Herramienta colores

Use la **Herramienta colores** para **modificar los colores predeterminados** que aparecen en cualquier vista Supervisor que muestra estos elementos de programa: **Trabajo, Días libres, Recesos para comer, Recesos para descansar, Conjuntos de actividades, Excepciones, Tiempo libre y Tiempo marcado.**

También puede usar la **Herramienta colores** para **definir colores específicos**, por centro, para: Tipos de **Conjunto de actividades**, tipos de **Excepción**, tipos de **Tiempo libre** y tipos de **Tiempo marcado.**

Definir colores predeterminados

Para definir los colores predeterminados:

1. Seleccione la ficha **Configuración**.
2. Seleccione **Colores** del menú **Vistas**.
3. Seleccione la ficha **Predeterminado** en el árbol **Objetos**.
4. En la ficha **Predeterminado**, seleccione un elemento: **Trabajo, Días libres, Recesos para comer, Recesos para descansar, Conjuntos de actividades, Excepciones, Tiempo libre o Tiempo marcado.**
Sus opciones van a volver a definir los colores de fondo y texto del elemento seleccionado.
5. La **Herramienta colores** aparece en el panel **Trabajo**. Use la mitad superior de la herramienta para seleccionar un color de fondo y la mitad inferior para seleccionar un color de texto. Vea las opciones seleccionadas actualmente en la franja [texto de ejemplo TEXTO DE EJEMPLO](#) en la parte inferior del panel Trabajo.
6. Seleccione una de las fichas en la mitad superior de la **Herramienta colores** para especificar el método que usará para elegir un color de fondo.
Cada uno de estos métodos para escoger colores debe ser familiar para cualquiera que haya elegido colores en una computadora personal.
 - **Muestras** ofrece una serie de cuadrados con colores específicos. Haga clic en un cuadrado para seleccionar su color.
 - **HSB** (Matiz Saturación Brillo) ofrece una escala deslizante vertical donde se definen los componentes RGB y un cuadro de color donde selecciona los componentes HSB. También puede ingresar números en campos en el lado derecho de la herramienta para definir los componentes HSB.
 - **RGB** (Rojo Verde Azul) ofrece escalas deslizantes horizontales o un cuadro de número donde define los componentes RGB.
Pruebe con cualquier o con todos los métodos de elección de color hasta que encuentre un color de fondo satisfactorio.
7. Seleccione una de las fichas en la mitad inferior de la **Barra de colores** para especificar el método que

usará para elegir un color de texto.
Pruebe con cualquiera o con todos los métodos de elección de color hasta que encuentre un color de texto satisfactorio.

Sugerencia

El color de texto solo puede aplicarse en las vistas **Programa de un día** y **Programa de agente extendido**, cuando desmarca la casilla de verificación **Vista completa** y puede ver los códigos cortos de los elementos del programa.

8. Para guardar sus opciones, haga clic en **Guardar**  en la parte superior de la ventana.

Importante

Si selecciona un elemento diferente en el panel **Objetos** sin guardarlo, aparece el cuadro de diálogo **Confirmación**: Hay cambios que no se han guardado. Presione **Sí** para guardar cambios, **No** para descartar los cambios o **Cancelar** para cancelar la acción. Haga clic en **Sí**, **No** o **Cancelar**.

Definir colores específicos por centro

Para definir colores específicos por centro:

1. Seleccione la ficha **Configuración**.
2. Seleccione **Colores** del menú **Vistas**.
3. Seleccione la ficha **Específico** en el panel **Objetos**.
4. En la ficha **Específico**, expanda (▾) uno de los nodos **Tipos**.
5. En el árbol **Objeto** que se encuentra debajo del nodo **Tipo**, seleccione uno o más objetos. Un objeto puede ser una unidad de negocio, un centro o un **color específico**. Todas sus opciones de la **Herramienta colores** se aplicarán solamente al objeto o objetos seleccionados.
6. Haga sus selecciones de color de fondo y color de texto de la misma manera que está descrito en los **pasos 4-8** para colores predeterminados, en el procedimiento de colores predeterminados de arriba.

Transporte compartido

Utilice la vista **Transporte compartido** para **crear**, actualizar, **copiar**, **eliminar** y **administrar** el transporte compartido.

Importante

El Transporte compartido recibe diferentes nombres en todo el mundo—bus, viaje compartido, transporte común, autoestop y transporte a solicitud, por ejemplo. Consulte [Wikipedia](#) para obtener más detalles.






Acceso a la vista Transporte compartido

Puede acceder a esta vista de dos maneras:

- En la presentación inicial de todas las vistas de WFM Web, debajo de **Configuración**, seleccione **Transporte compartido**.
- Seleccione la ficha **Configuración**, haga clic en **Configuración** y luego seleccione **Transporte compartido** en el menú desplegable.

Panel Transporte compartido

La barra de herramientas por encima del panel **Transporte compartido** contiene los siguientes controles:

 Nuevo	Crea un nuevo transporte compartido, que comienza abriendo la ficha Propiedades .
 Eliminar	Elimina el transporte compartido seleccionado. Este comando no se puede deshacer. Un cuadro de diálogo de confirmación permite cancelar o continuar. Este comando no está habilitado si el grupo de transporte compartido contiene uno o más agentes que el usuario actual no puede ver (debido a la falta de autorizaciones).
 Copiar	Se abre el panel Copiar transporte compartido .
 Filtrar	Filtra la lista de transporte compartido por el agente o equipo.
 Ordenar	Ordena la lista de transporte compartido en orden ascendente o descendente. (También puede hacer

clic en el encabezado de columna **Transporte compartido** para ordenar la lista).

Este panel también incluye un campo **Buscar** y el icono **Ayuda**.

Usar la vista Transporte compartido

Utilice la vista Transporte compartido de una de estas dos maneras:

1. En el panel **Objetos**, seleccione un centro.

El panel **Transporte compartido** enumera todos los grupos de transporte compartido que están asociados con su selección. La lista muestra un grupo de transporte compartido por fila, con las siguientes columnas:

Transporte compartido	Nombre del grupo de transporte compartido.
Estado	Abierto o Cerrado.
Comentarios	Comentarios descriptivos (si los hubiera) sobre el grupo de transporte compartido.
Tamaño	Número de agentes que participan en el grupo de transporte compartido. Este número podría ser mayor que el número de participantes visibles si no tiene autorizaciones de seguridad para ver a todos los participantes.
Autobús	Una casilla de verificación seleccionada indica que este grupo de transporte compartido es el autobús de la empresa. (Para designar un grupo de transporte compartido como el autobús, seleccione la ficha Propiedades de transporte compartido y luego seleccione la casilla de verificación Este es el bus).

2. Seleccione un solo **Transporte compartido** en la lista para resaltar su fila y abra la ficha **Propiedades**.


Importante

- Si cambia la hora de inicio del turno o la hora de finalización del turno para un agente que pertenece a un grupo de transporte compartido, aparece un mensaje de advertencia en estas vistas:
 - [Vista Programa maestro de un día](#)
 - [Vista Escenario de un día](#)
 - Así como cuando [modifica programas de agentes individuales](#)
- Puede utilizar el cuadro de diálogo **Opciones** para agregar la columna **Grupos de**



transporte compartido a la tabla de columnas de la cuadrícula en la vista **Programa maestro de un día**. Esta columna muestra la participación en el grupo de transporte compartido para cada agente en el día seleccionado.

- Para la vista **Escenario de un día** y la vista **Agente extendido**, puede utilizar el cuadro de diálogo **Opciones** para agregar las columnas siguientes: **Nombre del centro**, **Transporte compartido**, **Horas extras**, **Horas pagadas**, **Total de horas**, **Hora de inicio** y **Comentarios**.

Configuración de Transporte compartido:

Configure los valores de configuración en tres fichas en la vista de transporte compartido (después de hacer clic en **Nuevo**  o cuando seleccione un transporte compartido existente):

- [Ficha Propiedades](#)
- [Ficha Participantes](#)
- [Ficha Solicitudes de incorporación](#)

En la parte superior de todas las tres fichas encontrará el icono  **Guardar**, que se utiliza para guardar los valores de configuración de transporte compartido en una ficha particular, y el icono de  **Ayuda**.

Ficha Propiedades

Utilice estos controles cuando esté **creando** o actualizando el transporte compartido:

Campo <i>Nombre de transporte compartido</i>	Edite el nombre del transporte compartido.
Botones <i>Estado del transporte compartido</i>	Seleccione Abierto o Cerrado .
Esta es la casilla de verificación del bus	Designa a este transporte compartido como el bus de la empresa o quite la marca para eliminar esa designación.
Campo <i>Tamaño máximo</i>	Introduzca o seleccione el número máximo de pasajeros del bus para este transporte compartido. Únicamente está habilitado si se seleccionó la casilla de verificación Este es el bus (solo si este transporte compartido es un bus).
Campo <i>Comentarios</i>	Ingrese o edite el texto del comentario.

Ficha Participantes

Utilice estos controles cuando esté **añadiendo participantes** al transporte compartido:





 Agregar agentes	Le permite agregar agentes a la lista de Participantes abriendo una lista de Agentes disponibles .
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 Eliminar agentes	Elimina los agentes seleccionados de la lista de Participantes . Esta acción no se puede deshacer.
 Ordenar	Ordena la lista de participantes por Nombre , Apellido , o Equipo .

La ficha de **participantes** también muestra tres columnas: **Nombre**, **Apellido** y nombre del **Equipo** de los participantes en el transporte compartido seleccionado.




Lista de Agentes disponibles

El panel **Agentes disponibles** contiene los siguientes campos y controles:

 Campo de búsqueda	Permite ingresar criterios, que se utilizan para buscar agentes disponibles.
Buscar por: <i>botones de opciones</i>	Le permite buscar agentes disponibles por Nombre o Apellido .
 Aplicar	Se aplica a los agentes que seleccione en la lista de Agentes disponibles a la lista de Participantes .
 Cerrar	Cierra el panel Agentes disponibles sin aplicar ninguna selección.
 Ordenar	Ordena los agentes disponibles por Nombre , Apellido , o Equipo .

Ficha Solicitudes de incorporación

Utilice estos controles y columnas cuando esté **administrando solicitudes de incorporación**:

 Aprobar	Cuando se selecciona, se aprueban las solicitudes seleccionadas.
 Rechazar	Cuando se selecciona, se rechazan las solicitudes seleccionadas.
<i>Descripción de columnas:</i>	
 <i>(pendiente)</i>	Muestra el icono de signo de interrogación (pendiente) hasta que se apruebe o se rechace la solicitud (véase arriba) y, a continuación, el icono cambia según corresponda.
Agente	Nombre del agente que hizo esta solicitud para incorporarse al transporte compartido.
Centro	Nombre del centro que hizo esta solicitud para incorporarse al transporte compartido.
Equipo	Nombre del equipo que hizo esta solicitud para incorporarse al transporte compartido.

Comentarios



Muestra cualquier comentario que esté relacionado con la **Solicitud de incorporación**.

Administrar el transporte compartido.

Utilice los procedimientos en este tema para **crear**, **eliminar**, **copiar**, y **agregar** participantes a transporte compartido, y **aprobar** o **rechazar** solicitudes de incorporación.



Crear el Transporte compartido.

Para crear el transporte compartido:

1. En el panel **Objetos**, seleccione el centro para el transporte compartido.
2. En el panel **Transporte compartido**, haga clic en **Nuevo** .
3. Cuando se abra la ficha **Propiedades**, introduzca el **Nombre**, **Estado**, **Tamaño máximo** y **Comentarios** del transporte compartido.
4. Si el modo de transporte es un bus, marque **Este es el bus**.
5. Haga clic en **Guardar** .
6. Ahora puede **agregar participantes** al transporte compartido.


Agregar participantes

Para agregar participantes al transporte compartido:

1. En el panel **Transporte compartido**, seleccione un transporte compartido y haga clic en la ficha **Participantes**.
2. Haga clic en **Agregar agentes** .
3. De la lista **Agentes disponibles**, seleccione uno o más agentes.
No puede exceder el tamaño máximo establecido en el panel Propiedades.
4. Haga clic en **Aplicar** .

Eliminar el Transporte compartido.

Para eliminar el transporte compartido:

1. En el panel **Transporte compartido** seleccione el transporte compartido que desee eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar** .
Cuando se abra el diálogo Confirmación, haga clic en Sí para continuar o No para cancelar la acción. (Tenga en cuenta que esta acción no se puede deshacer).


Copiar el Transporte compartido.




Para copiar el transporte compartido:

1. En el panel **Transporte compartido** seleccione los elementos de transporte compartido que desee copiar.
2. Haga clic en **Copiar** .
3. Cuando se abra el panel **Copiar transporte compartido**, cambie el nombre para el nuevo transporte compartido.
4. Si lo desea, marque la casilla de verificación **Copiar al mismo centro**.
De lo contrario, asocie un centro diferente, expandiendo la lista de Empresas para seleccionar un Centro diferente.
5. Haga clic en **Aplicar** .
También puede elegir Cerrar  **el panel Copiar transporte compartido sin aplicar sus selecciones.**


Administrar solicitudes de incorporación

Para aprobar o rechazar Solicitudes de incorporación de transporte compartido:

1. Haga clic en un transporte compartido que sabe tiene Solicitudes de incorporación pendientes.
2. Haga clic en la **ficha Solicitudes de incorporación**.
3. De la lista **Solicitudes de incorporación**, seleccione una solicitud con un estado pendiente .

- Haga clic en **Aprobar**  o **Rechazar**  .
La columna pendiente muestra una marca de verificación (✓) o una X, dependiendo de su selección.
- Haga clic en **Guardar** .

Filtrar agentes y equipos

Cuando tiene grandes cantidades de agentes y equipos, podría desear utilizar el **Filtro**  (en la parte superior de las secciones **Transporte compartido** y **Reuniones**) para agruparlos con facilidad. Por ejemplo, puede **filtrar agentes** asociados a un equipo o centro determinados, o **filtrar equipos** asociados a un centro determinado.


Después de crear uno o más filtros, aparecen como viñetas sobre la lista **Transporte compartido** o **Reuniones**. Si solo se selecciona un elemento para el filtro, la viñetas muestran el nombre de ese elemento. Si se selecciona más de un elemento, la viñetas muestran el número de elementos en el filtro.


Filtrar agentes





Para crear un filtro para agentes seleccionados:

1. Seleccione un centro

.



2. Haga clic en **Filtrar**  .
Cuando aparecen las fichas **Agentes** y **equipos**, la ficha **Agentes** aparecerá seleccionada de manera predeterminada.

3. Haga clic en **Agregar**  .
Se abre el panel **Agentes**, que contiene una lista de agentes disponibles y los siguientes controles:

 Campo de búsqueda <i>campo de búsqueda</i>	Permite ingresar criterios para encontrar rápidamente agentes en las listas largas.
Buscar por: <i>botones de opciones</i>	Le permite buscar agentes disponibles por Nombre, Apellido o ID de empleado .
 Aplicar	Se aplica a los agentes que seleccione en la lista de Agentes disponibles a la lista Filtrado por agentes .
 Cerrar	Cierra el panel Agentes disponibles sin aplicar ninguna selección.
 Ordenar	Ordena los agentes disponibles por Nombre, Apellido, ID de empleado, Centro o Equipo .

4. Seleccione uno o más agentes y haga clic en **Aplicar**  .
5. En la ficha de **Agentes**, si el filtro contiene todos los agentes seleccionados, vuelva a hacer clic en

Aplicar.

Para eliminar un agente del filtro, haga clic en **Eliminar**  antes de aplicar el filtro. Para cerrar este panel sin aplicar ninguno de los elementos seleccionados, haga clic en **Cerrar** .

Filtrar equipos


Filtrar las reuniones por equipo se basa en la idea de que todos los miembros del equipo también participan en la reunión, de lo contrario la reunión se filtra. Probablemente, filtrará las reuniones por equipo cuando intente encontrar una hora de la reunión adecuada para todo el equipo (no solo un solo miembro del equipo).





Para crear un filtro para equipos seleccionados:




1. Seleccione un centro

.

2. Haga clic en **Filtrar** . Cuando aparezcan las fichas de **Agentes** y **Equipos**, seleccione **Equipos**.

3. Haga clic en **Agregar** . Se abre el panel **Equipos**, que contiene una lista de equipos y los siguientes controles:

 Aplicar	Se aplica a los equipos seleccionados para el filtro y los agrega a la lista Filtrar por equipos .
 Cerrar	Cierra el panel Equipos y no aplica ninguna selección.
 Campo de búsqueda	Permite ingresar criterios para encontrar rápidamente equipos en las listas largas.
 Ordenar	Ordena la lista Equipos por Equipo o Centro .

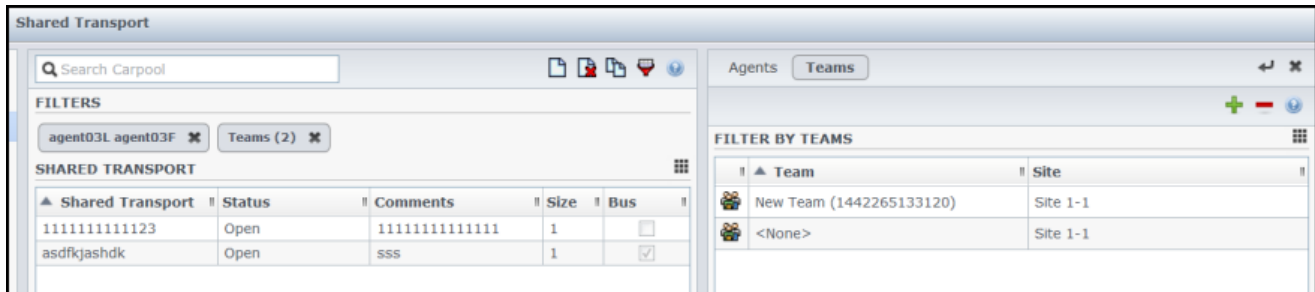
4. Seleccione uno o más equipos y haga clic en **Aplicar** .
5. En la ficha de **Equipos**, si el filtro contiene todos los equipos seleccionados, vuelva a hacer clic en **Aplicar**.
Para eliminar un equipo del filtro, haga clic en **Eliminar**  antes de aplicar el filtro. Para cerrar la ficha **Equipos** sin aplicar alguno de los elementos seleccionados, haga clic en **Cerrar** .

Visualizar y eliminar filtros

Los **Filtros** aparecen en la parte superior de la lista **Transporte compartido**, que contiene solo los

elementos filtrados. Haga clic en una de las viñetas para ver los elementos incluidos en ese filtro. Por ejemplo, en la figura de abajo se seleccionó el filtro **Equipos (2)**, que abrió la ficha **Equipos** que muestra los elementos en dicho filtro.

Para eliminar un filtro sin abrirlo, haga clic en **X** en la propia viñeta.



The screenshot shows the 'Shared Transport' interface. At the top, there is a search bar labeled 'Search Carpool'. Below it, the 'FILTERS' section contains two filter buttons: 'agent03L agent03F' and 'Teams (2)'. The 'SHARED TRANSPORT' table has columns for 'Shared Transport', 'Status', 'Comments', 'Size', and 'Bus'. The table contains two rows of data. On the right, the 'FILTER BY TEAMS' section shows a table with columns for 'Team' and 'Site', listing 'New Team (1442265133120)' and '<None>'.

Shared Transport	Status	Comments	Size	Bus
11111111111123	Open	111111111111111	1	<input type="checkbox"/>
asdfkjashdk	Open	sss	1	<input checked="" type="checkbox"/>

Team	Site
New Team (1442265133120)	Site 1-1
<None>	Site 1-1

Figura: Viñetas de filtro en la vista transporte compartido

Agentes

Use el módulo **Agentes** para ver y configurar propiedades de agente, y asignar **Actividades**, **Contratos** o **Patrones de rotación** a agentes. El módulo Agentes consta de los dos paneles que se describen a continuación.

Panel Agentes

El panel Agentes muestra una lista de agentes en el centro seleccionado dentro de la empresa, con el nombre, apellido, número de ID y fecha de contratación del agente. Use la función **Buscar** para generar resultados rápidos y precisos (incluso cuando usa criterios parciales de búsqueda).

Panel Propiedades

Este panel permite configurar varios ajustes en cinco categorías. Haga clic para abrir los siguientes paneles:



1. [Propiedades](#)
2. [Actividades](#)
3. [Contratos y Patrones de rotación](#)
4. [Tiempo libre](#)
5. [Bonificaciones de tiempo libre](#)

Propiedades del agente

Para ver las propiedades del agente seleccionado, elija **Propiedades** en la parte superior del panel.



Esta vista contiene la siguiente información del agente:

Nombre:	El nombre del agente.
Apellido:	El apellido del agente.
ID de empleado:	El número de identificación de empleado del agente.
Centro	El centro del agente.
Equipo	El equipo del agente.
E-mail:	Dirección de e-mail que se utiliza para notificar a los agentes sobre eventos de cambio de programa, cambios de estado de las solicitudes de canje de programa y cambios de estado de las solicitudes de tiempo libre.
Fecha de contratación:	Fecha de contratación que se establece como la fecha de importación de nuevos agentes desde Genesys Administrator. Puede cambiar la fecha por la fecha de contratación real del agente. El Programador no incluye a los agentes cuya fecha de contratación se establece como una fecha en el futuro.
Fecha de terminación:	<p>Fecha en que se despidió al agente. Para establecer una fecha de terminación para un agente, seleccione la casilla de verificación e ingrese una fecha de terminación.</p> <p>Las propiedades del agente se mantienen en la base de datos de Workforce Management, incluso después de eliminar a los agentes de Genesys Administrator. Sin embargo, puede elegir mantener a los agentes eliminados ocultos de la pantalla en Workforce Manager cambiando el valor de configuración CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS. Haga clic en Acerca de> Configuración... (cerca del botón Cerrar sesión) para abrir el cuadro de diálogo.</p>
Salario por hora:	Opcional: Un parámetro que especifica el salario por hora del agente y que se utiliza en la elaboración de presupuestos. Puede configurar esta opción para que aparezca solo para los usuarios con derechos de seguridad apropiados en el módulo Funciones de Workforce Management Web.
Rango:	Opcional: Un valor que se puede utilizar como el criterio para asignar las preferencias del agente durante la programación. El valor para cualquier rango del agente puede tener hasta 5 dígitos. Si no

	utiliza rangos, deje el valor de este parámetro en 0 (que es el valor de rango más bajo). La configuración del rango solo afecta a Workforce Management; no está relacionada con el rango del agente que se configura en Configuration Manager.
Comentarios:	Comentarios relacionados con el agente.
 Guardar ahora	Para guardar los cambios, haga clic en este icono en la parte superior del panel.
 Ayuda	Para ver un tema de Ayuda sobre el panel Propiedades , haga clic en este icono en la parte superior del panel.

Mover agentes a otros equipos o centros





Para mover un agente a otro equipo o centro:

1. En el panel **Propiedades del agente**, seleccione **Mover agente**  .
2. En el panel **Mover agente <nombre_agente> Al siguiente equipo**, realice una de las siguientes acciones:
 - En la lista de equipos/centros, seleccione el equipo o centro.
 - Ingrese el nombre de equipo o centro en el campo **Buscar** para hallarlo rápidamente y luego selecciónelo.
3. Haga clic en **Aplicar**  .

Actividades del agente

Para ver las actividades del agente seleccionado, elija **Actividades** en la parte superior del panel.

Utilice los controles disponibles en la esquina superior derecha de este panel para realizar las siguientes tareas:

 Agregar actividad	Haga clic en Agregar una actividad para el agente seleccionado.
 Eliminar actividad	Haga clic para eliminar una actividad para el agente seleccionado.
 Guardar ahora	Haga clic para guardar cualquier cambio.
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda sobre el panel Propiedades .


Panel Actividades

Este panel muestra una lista de las actividades que están asignadas a un agente y contiene información detallada en dos secciones (**Actividades** y **Habilidades del agente**) sobre las actividades en las siguientes columnas:

Sección Actividades

Nombre	Nombre de la actividad que está asignada al agente (esta columna se puede ordenar).
Centro	Nombre del centro en el que está configurado el agente. Podría ser un centro distinto de aquel en el que el agente aparece actualmente si el agente fue movido a otro centro.
Estado	Estado del agente, que determina las actividades en las que podría trabajar el agente. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Primario—Funciona como si el agente se vuelve elegible para una actividad, de acuerdo con sus habilidades primarias. • Secundario—Funciona como si el agente se vuelve elegible para una actividad, de acuerdo con sus habilidades secundarias. • Deshabilitado—Especifica explícitamente que el agente no puede trabajar en esta actividad

	<p>concreta, aunque sus habilidades lo permitan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auto—Cancela cualquier asignación explícita anterior y vuelve a determinar la elegibilidad de la actividad, basándose en las habilidades del agente.
Fecha de vigencia	<p>Fecha de inicio en la que el agente se vuelve elegible para trabajar en la actividad con el estado especificado. La asignación explícita de la actividad de agente no tiene una fecha de finalización. Una asignación debe ser reemplazada por otra. Esta asignación tiene granularidad diaria y utiliza días de turno, en lugar de días de calendario.</p> <p>Importante No puede especificar una hora del día en que vaya a iniciarse la fecha de vigencia para las actividades.</p>
Con habilidades	<p>Muestra la elegibilidad de los agentes para trabajar en la actividad asignada, basándose en el conjunto de habilidades. Este valor puede ser Primario, Secundario, o N/A (si la habilidad está desactivada para el agente o no está presente en absoluto). Este valor se sustituye por el valor de la columna Estado.</p>

En el panel **Actividades**, haga clic en **Agregar actividad**  para abrir otro panel en el que pueda agregar una fecha de vigencia para la Actividad, establecer el estado y seleccionar la **Actividad** a asignar de una lista de actividades disponibles.

Sección Habilidades del agente


Esta sección muestra una lista de las habilidades actuales del agente seleccionado en tres columnas, tal como se muestra a continuación: Para cambiar la habilidad **Estado** en este panel, haga clic de la lista desplegable para seleccionar **Deshabilitada**, **Primarias** o **Secundarias**.

Habilidad	Nombre de la habilidad del agente seleccionado.
Nivel	Nivel de habilidad del agente seleccionado.
Estado	Estado actual del agente seleccionado.

Agregar una actividad


Para agregar una actividad al agente seleccionado:

1. Haga doble clic en el campo **Fecha de vigencia** para cambiar la fecha o mantenga la fecha actual (opción predeterminada).

2. En la lista desplegable **Estado**, seleccione **Primario**, **Secundario**, **Auto** o **Deshabilitado**.
3. En la lista **Actividades a asignar a los agentes**, haga clic en la actividad que quiera asignar.
4. Haga clic en **Asignar actividad** . La actividad se muestra en el panel **Actividades**.
5. Haga clic en **X** para cerrar el panel de asignación.

Eliminar una actividad





Para eliminar una actividad:

1. Haga clic una vez para seleccionar una actividad.
2. Haga clic en **Eliminar actividad** .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para cancelar la eliminación.
Si selecciona **Sí**, no podrá deshacer la eliminación de la actividad.

Contratos de agente y Patrones de rotación

Para ver, agregar o eliminar los contratos o los patrones de rotación asignados del agente seleccionado, elija **Contratos & Patrones de rotación** en la parte superior del panel.

Utilice los controles disponibles en la esquina superior derecha de este panel para realizar las siguientes tareas:

 Agregar contrato o patrón de rotación	Haga clic en agregar un contrato o patrón de rotación para el agente seleccionado.
 Eliminar contrato o patrón de rotación	Haga clic en eliminar un contrato o patrón de rotación para el agente seleccionado.
 Guardar ahora	Haga clic para guardar cualquier cambio.
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda sobre el panel Propiedades .

Esta vista se divide en dos secciones: **Contratos** y **Patrones de rotación**.

Para configurar contratos, véase el tema **Contratos** en este archivo de Ayuda. Para configurar patrones de rotación, véase el tema **Patrones de rotación**.

Revisar mensajes de validación


Si realiza cambios que no superan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que incluye una lista de mensajes de error y advertencias. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase **Revisar mensajes de validación**.

Sección Contratos

El panel **Contratos y Patrones de rotación** muestra una lista de contratos y patrones de rotación que están asignados a un agente y contiene información detallada en dos secciones. Los detalles de los contratos asignados se muestran en las siguientes columnas:


Nombre	Nombre del contrato que está asignado al agente seleccionado (esta columna se puede ordenar).
Fecha de vigencia	Fecha de inicio en la que el contrato asignado entra en vigor para el agente. Los agentes puede tener asignados múltiples contratos con diferentes fechas de vigencia. Todos los contratos que están asignados a un agente deben tener fechas de vigencia diferentes. Por lo tanto, en cualquier día especificado, el agente solo tiene un contrato

	<p>vigente. La fecha de vigencia de la asignación del contrato tiene granularidad diaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • También puede asignar contratos con una fecha de vigencia a los agentes en el panel Agentes. • No puede especificar una hora del día para el inicio de la fecha de vigencia de los contratos.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En el panel **Contratos**, haga clic en **Agregar**  para abrir otro panel en el que puede agregar una fecha de vigencia para el contrato. A continuación, seleccione el contrato que desea asignar de una lista de contratos disponibles, configurados en el centro en el **panel Contratos**.


Agregar contratos

Para agregar un contrato al agente seleccionado:

1. Haga doble clic en el campo **Fecha de vigencia** para cambiar la fecha o mantenga la fecha actual (opción predeterminada).
2. En la lista **Contratos para asignar a los agentes**, haga clic en un **Contrato** para asignarlo o resaltarlo.
3. Haga clic en la flecha  para asignar el contrato. El contrato aparece después en el panel **Contratos**.
4. Haga clic en **X** para cerrar el panel de asignación.

Eliminar contratos

Para eliminar un contrato:

1. Haga clic una vez para seleccionar un **Contrato**.
2. Haga clic en **Eliminar**  para eliminar el contrato.
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo Confirmación, haga clic en **Sí** para continuar o haga clic en **No** para cancelar la eliminación.
Si selecciona **Sí**, no podrá deshacer la eliminación del contrato.

Sección Patrones de rotación

Los detalles de los patrones de rotación asignados se muestran en las siguientes columnas:




Nombre	Nombre del patrón de rotación que está asignado al agente seleccionado (esta columna se puede
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

	ordenar).
Fecha de vigencia	<p>Fecha de inicio en la que el patrón de rotación asignado entra en vigor para el agente. El agente puede tener asignados múltiples patrones de rotación con fechas de vigencia diferentes. Todos los patrones de rotación que están asignados a un agente deben tener fechas de vigencia diferentes. Por lo tanto, en cualquier día especificado, el agente solo tiene un patrón de rotación vigente. La fecha de vigencia de la asignación de los patrones de rotación tiene granularidad diaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> No puede especificar una hora del día para el inicio de la fecha de vigencia de los patrones de rotación.
Semana de inicio	Especifica el patrón semanal que está configurado en el patrón de rotación, indicando la fecha de vigencia en la que el agente comienza a trabajar. (Por ejemplo, Semana 1, Semana 2, Semana 3).

En la sección **Patrones de rotación**, haga clic en **Agregar**  para abrir otro panel en el que puede agregar una fecha de vigencia para el patrón de rotación. A continuación, seleccione una semana de inicio, el patrón de rotación a asignar de una lista de patrones de rotación disponibles, que están configurados en el centro en el **panel Patrones de rotación**.

Agregar patrones de rotación


Para agregar un patrón de rotación al agente seleccionado:

- Haga doble clic en el campo **Fecha de vigencia** para cambiar la fecha o mantenga la fecha actual (opción predeterminada).
- En la lista desplegable **Semana de inicio**, seleccione la semana en la que desea que comience la asignación del patrón de rotación.
Por ejemplo, Semana 1, Semana 2, Semana 3, etc.
- Para distribuir el patrón de rotación entre un mayor número de semanas, en la parte superior del panel, haga clic en el **Calendario** .
Aparece el panel Distribución con una lista de semanas de rotación.
- Para aumentar el número de semanas de rotación, haga clic en **Más** .
El número de semanas de rotación de la lista aumenta exponencialmente.
- Haga clic en **X** para cerrar el panel **Distribución**.
- En la lista **Patrones de rotación a asignar a los agentes**, haga clic en un patrón de rotación a asignar resaltándolo.
- Haga clic en la flecha  para asignar el patrón de rotación.
El patrón de rotación se muestra en el panel **Patrones de rotación**.

8. Haga clic en **X** para cerrar el panel de asignación.

Eliminar patrones de rotación




Para eliminar un patrón de rotación:

1. Haga clic una vez para seleccionar un patrón de rotación.
2. Para eliminar el patrón de rotación, haga clic en **Eliminar** . Aparece un cuadro de diálogo que le pregunta si desea continuar.
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo Confirmación, haga clic en **Sí** para continuar o en **No** para cancelar la eliminación.
Si selecciona **Sí**, no podrá deshacer la eliminación del patrón de rotación.

Tiempo libre de agentes

En el panel **Tiempo libre**, puede agregar, editar y eliminar Reglas de tiempo libre y tipos de Tiempo libre que están asociados con los agentes seleccionados. Utilice los controles disponibles en la esquina superior derecha de los siguientes paneles para completar las tareas descritas:

Controles del panel Tiempo libre

<input type="checkbox"/> Casilla de verificación <i>Mostrar datos históricos</i>	Ingrese una marca de verificación para mostrar las reglas de tiempo libre que contienen datos históricos (el balance de tiempo libre del agente seleccionado).
 Asociar regla de tiempo libre y tipo de tiempo libre con el agente	Haga clic para asociar al agente seleccionado con reglas de tiempo libre y tipos de tiempo libre.
 Eliminar asociación de regla de tiempo libre y tipo de tiempo libre del agente	Haga clic para eliminar la asociación del agente seleccionado con reglas de tiempo libre y tipos de tiempo libre.
 Guardar ahora	Haga clic para guardar cualquier cambio.
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda sobre el panel Tiempo libre .

Datos históricos de tiempo libre




Los datos históricos se refieren al balance calculado en reglas de tiempo libre. Cuando la casilla de verificación **Mostrar datos históricos** está activada o habilitada, las listas de reglas de tiempo libre (disponibles para selección) incluirán las reglas que han calculado balances. Si selecciona una regla, el panel **Propiedades de la asignación de la regla de tiempo libre** se abre mostrando los detalles de la asignación de la regla, los balances de transferencia calculada y los tipos de tiempo libre. La casilla de verificación **Mostrar datos históricos** se desmarca por defecto.

Las reglas de tiempo libre que contienen datos históricos se pueden eliminar, pero no se recomienda, ya que esto puede afectar al balance de tiempo libre del agente.

Asignar reglas y tipos de tiempo libre

Utilice el panel **Propiedades de la asignación de la regla de tiempo libre** para asignar reglas de tiempo libre y tipos de tiempo libre a los agentes, utilizando los controles y procedimientos descritos en este tema.

Controles de las propiedades de la asignación de la regla de tiempo libre

 Aplicar	Haga clic para asociar al agente con la regla de tiempo libre y los tipos de tiempo libre configurados.
 Cerrar	Haga clic para cerrar el panel.
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda sobre el panel Propiedades de las reglas de tiempo libre del agente .
Lista desplegable <i>Reglas de tiempo libre</i>	Haga clic para seleccionar una regla de tiempo libre.
Fecha de inicio	Haga clic para abrir un calendario, para elegir una fecha de inicio de la regla de tiempo libre seleccionada. La opción predeterminada es la fecha actual.
Fecha de finalización	Haga clic para abrir un calendario, para elegir una fecha de finalización de la regla de tiempo libre seleccionada.
Casilla de verificación <i>Día actual</i>	Haga clic para rellenar automáticamente este campo con la fecha actual.






Controles de los detalles de la transferencia

Los controles de los detalles de la transferencia son:

- **Horas transferidas**—El número de horas transferidas de este agente.
- **Horas acumuladas**—El número de horas acumuladas para este agente.
- **Balance de fecha de finalización**—El número de horas que quedan en la **fecha de finalización** para esta regla.
- **Horas de bonificación concedidas**—El número de horas de bonificación concedidas y acumuladas para este agente.
- **Horas de bonificación utilizadas**—El número de horas de bonificación que ha utilizado este agente.
- **Horas de bonificación vencidas**—El número de horas de bonificación que ha expirado.
- **Horas de los programas**—El número total de horas programadas para este agente.


- **Horas concedidas**—El número total de horas concedidas a este agente.
- **Horas preferidas**—El número total de horas preferidas para este agente.
- **Horas rechazadas**—El número total de horas rechazadas para este agente.

Controles de tipos de tiempo libre

 Agregar tipos de tiempo libre a una regla de tiempo libre	Haga clic para agregar tipos de tiempo libre a una regla de tiempo libre.
 Eliminar tipos de tiempo libre de una regla de tiempo libre	Haga clic para eliminar tipos de tiempo libre de una regla de tiempo libre.
 Aplicar	Haga clic para aplicar los tipos de tiempo libre seleccionados a la asignación de la regla de tiempo libre.
 Cerrar	Haga clic para cerrar el panel.
 Buscar	Ingrese los criterios de búsqueda para encontrar los tipos de tiempo libre rápidamente.

Asociar reglas de tiempo libre y tipos de tiempo libre con agentes


Para asociar una regla de tiempo libre y tipos de tiempo libre con el agente seleccionado:

1. En el panel **Propiedades de los agentes**, haga clic en **Tiempo libre**.
2. Haga clic en **Asociar la regla de tiempo libre y los tipos de tiempo libre con el agente**  .
Se abre el panel **Propiedades de la asignación de la regla de tiempo libre**.
3. Seleccione una **Regla de tiempo libre** de la lista desplegable.
4. Ingrese una **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** o haga clic en cualquier campo para abrir un calendario desde el que seleccionar una fecha.

Sugerencia

- La **Fecha de inicio** se completará previamente con la fecha actual, pero se puede cambiar, si es necesario.
- Si marca la casilla al final del campo **Fecha de finalización**, WFM Web ingresará la fecha actual automáticamente.

5. Haga clic en **Agregar tipos de tiempo libre a una regla de tiempo libre**  .
Se abre el panel **Tipos de tiempo libre**.

6. Seleccione uno o más tipos de tiempo libre de la lista y luego haga clic en **Aplicar**  .

Sugerencia

Para encontrar unos tipos específicos, ingrese los criterios en el campo **Buscar**. Por ejemplo, ingrese el nombre de cada tipo de tiempo libre que desea buscar.

7. Después de que los tipos de tiempo libre seleccionados aparezcan en el panel **Propiedades**, en la columna **Transferir balance** puede:

- Dejar la casilla de verificación habilitada (marcada de forma predeterminada) para la transferencia del balance desde la regla anterior.
- Desactivar la casilla de verificación para acumular un nuevo balance para esta regla.

8. Haga clic en **Aplicar**  .

9. En el panel **Tiempo libre**, haga clic en **Guardar ahora**  .

Reglas de tiempo libre y tipos de tiempo libre asociados con agentes

Para editar una regla de tiempo libre y tipos de tiempo libre existentes asociados con un agente:


1. En el panel **Tiempo libre**, seleccione la regla que desea editar.
2. Se abre el panel **Propiedades de la asignación de la regla de tiempo libre**.
3. Realice los cambios necesarios, siguiendo los pasos 3-9 de [Asociar reglas de tiempo libre y tipos de tiempo libre con agentes](#).

Eliminar tiempo libre

Para eliminar una regla de tiempo libre y tipos de tiempo libre asociados actualmente con un agente:

1. En el panel **Tiempo libre**, seleccione la regla que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar asociación de regla de tiempo libre y tipos de tiempo libre del agente**




3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para cancelar la acción.
4. En el panel **Tiempo libre**, haga clic en **Guardar ahora**  .

Bonificaciones de tiempo libre

Cuando se crean reglas de tiempo libre, tiempo libre está configurado para ser **acumulado o concedido**. Las bonificaciones de tiempo libre se conceden y configuran (**agregadas, editadas, y eliminadas**) en los siguientes paneles.



Agregar bonificaciones de tiempo libre

Para agregar una bonificación de tiempo libre para un agente seleccionado:

1. Seleccione un agente y luego, en el panel **Propiedades del agente**, haga clic en **Bonificaciones de tiempo libre**.
Se abre el panel **Bonificaciones de tiempo libre del agente**.
2. Haga clic en **Agregar bonificación de tiempo libre del agente** .
Se abre el panel **Propiedades de las bonificaciones de tiempo libre**.
3. Seleccione un **Tipo de tiempo libre** de la lista desplegable.
4. Ingrese una **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** o haga clic en cualquier campo para abrir un calendario desde el que seleccionar una fecha.

Sugerencia

- La **Fecha de inicio** se completará previamente con la fecha actual, pero se puede cambiar, si es necesario.
- Si marca la casilla al final del campo **Fecha de finalización**, WFM Web ingresará la fecha actual automáticamente.

5. En el campo **Horas de bonificación**, ingrese el número de horas que desea otorgar al agente seleccionado.
6. Compruebe **Esta es una bonificación negativa**. si **Horas de bonificación** es un valor negativo.
7. En el campo **Comentarios**, ingrese cualquier información adicional pertinente.
8. Haga clic en **Aplicar** .
9. En el panel **Bonificaciones de tiempo libre del agente**, haga clic en **Guardar ahora** .



Editar bonificaciones de tiempo libre

Para editar una bonificación de tiempo libre existente:

1. En el panel **Bonificaciones de tiempo libre del agente**, seleccione la bonificación en la lista que desea editar.
2. Cuando se abra el panel **Propiedades de las bonificaciones de tiempo libre**, realice los cambios necesarios siguiendo los pasos 3-8 de [Agregar bonificaciones de tiempo libre](#).

Eliminar bonificaciones de tiempo libre

Para eliminar una bonificación de tiempo libre existente:

1. En el panel **Bonificaciones de tiempo libre del agente**, seleccione la bonificación de la lista y haga clic en **Eliminar bonificaciones de tiempo libre del agente**  .
2. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para cancelar la acción.
3. Haga clic en **Guardar ahora** .

Organización

Usted debe tener derechos de seguridad para el módulo **Configuración > Organización** para verlo.

En este módulo, puede configurar los siguientes objetos:

- **Unidades de negocio**
- **Centros**
- **Husos horarios**

En la vista **Organización > Unidades de negocio**, se pueden asociar los siguientes objetos con una unidad de negocio:

- **Centros**
- **Habilidades**

En la vista **Organización > Centros**, puede asociar los siguientes objetos con un centro:

- **Equipos**
- **Agentes**

Unidades de negocio






Una unidad de negocio (UN) consta de un conjunto de centros que pueden agruparse porque los agentes que se encuentran en los centros realizan la misma actividad, o para facilitar la gestión. Ir a **Configuración > Organización > Unidades de negocio** para ver este panel.

Para efectos de supervisión, puede agrupar los resultados de las actividades de diferentes centros como una sola unidad de negocio, lo que permite que los gerentes de los centros de contacto evalúen el rendimiento de la actividad en distintas ubicaciones. Para facilitar la presentación en pantalla y la organización del personal, Workforce Manager divide la carga de la actividad entre los diferentes centros que componen la unidad de negocio.

Use estos paneles para:


- **Crear** una nueva unidad de negocio o **editar** una existente.
- Eliminar una unidad de negocio.
- Copiar una unidad de negocio.
- Utilice el panel **Centros** para vincular centros con una unidad de negocio.


Controles del panel Unidad de negocio

 Campo Buscar	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de la unidad de negocio.
 Nuevo	Haga clic para crear una nueva unidad de negocio.
 Eliminar	Haga clic para eliminar la unidad de negocio seleccionada.
 Copiar	Haga clic para copiar la unidad de negocio seleccionada para crear una nueva.
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda acerca del panel Unidad de negocio .

Cuando crea una unidad de negocio, el panel **Propiedades** se abre para cualquier unidad de negocio seleccionada. Es la selección predeterminada en este panel. (La otra selección es **Centros**).


Controles del panel Propiedades

 Guardar ahora	Haga clic para guardar las propiedades después de ingresarlas o realizar los cambios.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda acerca del panel Propiedades .
Campo <i>Nombre</i>	Ingrese un nombre para la unidad de negocio.
Lista desplegable <i>Huso horario</i>	Haga clic para seleccionar un huso horario para esta unidad de negocio.


Crear unidades de negocio

Para crear una nueva unidad de negocio:

1. En el módulo **Configuración > Organización**, seleccione **Unidad de negocio**.
2. En el panel **Unidad de negocio**, seleccione **Nuevo** .
El panel **Propiedades** para esta unidad de negocio está abierto de forma predeterminada.
3. En el campo **Nombre**, ingrese un nombre para la unidad de negocio.

Importante



Se crean nuevas unidades de negocio con el nombre predeterminado, **Nueva unidad de negocio (<número>)**. El nombre de la UN debe ser único. Por lo tanto, Genesys recomienda que lo cambie por un nombre único, de lo contrario aparecerá un mensaje de error solicitándole que edite el nombre.

4. En la lista desplegable **Huso horario**, seleccione un huso horario para la nueva unidad de negocio.
5. Haga clic en **Guardar ahora** .
Se muestra una nueva unidad de negocio.

Para obtener ayuda sobre la configuración de la nueva unidad de negocio, consulte [Propiedades de la unidad de negocio](#).

Crear nuevas unidades de negocio utilizando copias

Para crear una nueva unidad de negocio copiando una existente:

1. En el panel **Unidad de negocio**, seleccione una unidad de negocio.
2. Haga clic en **Copiar** .
La nueva unidad de negocio aparece en la lista **Unidades de negocio** con el mismo huso horario que la unidad de negocio que copió.
3. Debe completar el resto de la configuración como se describe en [Propiedades de la unidad de negocio y Centros de la unidad de negocio](#).
4. Haga clic en **Guardar ahora** .

Propiedades de la unidad de negocio

Cuando haga clic en el nombre de una unidad de negocio (UN) existente en el panel **Unidades de negocio**, se abre el panel **Propiedades de la unidad de negocio** de forma predeterminada.

Utilice este panel para editar la unidad de negocio:

- **Nombre de la unidad de negocio**—Ingrese un nombre único en el entorno de WFM.
- **Huso horario**—Muestra el huso horario predeterminado. Para cambiarlo, seleccione un huso horario diferente en el cuadro desplegable.
- **Día de inicio de la semana**—Utilice el menú desplegable para establecer el primer día de la semana para todos los Centros de la Unidad de negocio, incluyendo el día de inicio de la semana cuando se crean los programas. Puede elegir cualquier día de la semana.

El día de inicio de la semana es importante para una programación adecuada y totales semanales relacionados con el programa. WFM Web distingue entre cómo se muestra y se utiliza el día de inicio de la semana. Dentro de la interfaz, donde el día de inicio de la semana no es imprescindible para la presentación adecuada de los datos, WFM utiliza los valores de configuración locales del explorador. Cuando el día de inicio de la semana se utiliza para propósitos de presentación o validación, WFM utiliza el valor especificado en la UN.




Opciones adicionales

En el panel de la derecha, seleccione **Centros** para las opciones de configuración de las unidades de negocio adicionales.




Centros de las unidades de negocio

El panel **Centros de unidades de negocio** permite seleccionar los centros que se incluirán en la unidad de negocio. Para abrirla, seleccione una UN y en el panel del lado derecho, haga clic en **Centros**.

Controles del panel Centros



 Guardar ahora	Haga clic para guardar las propiedades después de ingresarlas o realizar los cambios.
 Agregar centro a unidad de negocio	Haga clic para agregar un centro a una unidad de negocio. Cuando haga clic, se abrirá una lista de centros disponibles entre los que podrá elegir.
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda para el panel Centros .

Controles del panel Centros disponibles

 Aplicar	Haga clic para aplicar este sitio a la unidad de negocio seleccionada.
 Cerrar	Haga clic para cerrar el panel Centros disponibles .
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda para el panel Centros disponibles .

Agregar centros a unidades de negocio

Para agregar un centro a su unidad de negocio:

1. Seleccione una unidad de negocio.
2. En el panel **Centros**, seleccione **Agregar centros a la unidad de negocio**  .
Se abre el panel **Centros disponibles**.
3. Seleccione un centro y haga clic en **Aplicar**  .
El centro aparece en el panel **Centros** y se asigna a la unidad de negocio seleccionada.

Sugerencia

Si selecciona un centro que no se pueda aplicar por alguna razón, el panel **Revisar mensajes de validación** se abre con una descripción de error.

Ordenar centros en listas





Para ordenar todos los centros, haga clic en el encabezado de la columna por la que desea ordenar los centros en una lista.

Habilidades de unidades de negocio




Al usar el panel **Unidades de negocio > Habilidades**, puede seleccionar las habilidades que desea incluir en las unidades de negocio (UN). Para abrirlo, seleccione una UN y en el panel del lado derecho, haga clic en **Habilidades**.

Las habilidades se asignan únicamente a las unidades de negocio.

Controles del panel Habilidades

 Guardar ahora	Haga clic para guardar las propiedades después de ingresarlas o realizar los cambios.
 Agregar habilidades a la unidad de negocio	Haga clic para agregar una habilidad a una unidad de negocio. Al hacer clic, se abrirá una lista de las habilidades disponibles entre las que podrá elegir.
 Eliminar habilidades de la unidad de negocio	Haga clic para eliminar una habilidad de una unidad de negocio.
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda para el panel Habilidades .

Controles del panel Habilidades disponibles

 Aplicar	Haga clic para aplicar esta habilidad a la unidad de negocio seleccionada.
 Cerrar	Haga clic para cerrar el panel Habilidades disponibles .
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda para el panel Habilidades disponibles .

Agregar habilidades a las unidades de negocio

Para agregar una habilidad a su unidad de negocio:

1. Seleccione una unidad de negocio.
2. En el panel **Habilidades**, seleccione **Agregar habilidades a la unidad de negocio**  .
Se abrirá el panel **Habilidades disponibles**.

Importante

El panel **Habilidades disponibles** solo contiene habilidades no asignadas. Para asignar esta misma habilidad a otra UN, primero debe anular la asignación desde esta UN.

3. Seleccione una habilidad y haga clic en **Aplicar**  .
La habilidad aparece en el panel **Habilidades** y se asigna a la unidad de negocio seleccionada.



Sugerencia

Si selecciona una habilidad que no se pueda aplicar, el panel **Revisar mensajes de validación** se abre con una descripción de error.

4. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Eliminar habilidades de las unidades de negocio

Para eliminar una habilidad de una unidad de negocio:

1. En el panel **Habilidades**, seleccione la habilidad que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar habilidades de la unidad de negocio**  .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, seleccione **Sí** para continuar o **No** para cancelar la acción.
4. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Ordenar y buscar listas de habilidades

Para ordenar las habilidades en una lista:

- Haga clic en el encabezado de la columna por la que desea ordenar las habilidades.

Para buscar habilidades en una lista:

- Escriba el nombre de la habilidad en el campo **Buscar** y presione **Intro**.

Configuración de la unidad de negocio

Se debe tener el derecho de seguridad **Acceso a la configuración del backend** para ver el panel **Unidades de negocio > Configuración**.

Utilice el panel **Configuración** y los parámetros descritos a continuación para configurar la configuración de Data Aggregator (DA) para la Unidad de negocio.

- **Data Aggregator**—Seleccionar la instancia de Data Aggregator para esta unidad de negocio. Si la aplicación seleccionada no es validada por Genesys Configuration Server o si no se selecciona ninguna aplicación, WFM utiliza el valor predeterminado **<ninguno>**.
-  **Reiniciar Data Aggregator** —Haga clic para reiniciar DA. (WFM Web le solicita guardar los cambios pendientes antes de reiniciar).
- **Stat Server**—Un campo de solo lectura que contiene el nombre de la aplicación Stat Server que se especifica en las propiedades de conexión de la aplicación Data Aggregator seleccionadas. Si no se selecciona ningún DA, o si la aplicación DA o el ID de Stat Server no es válido, este campo está vacío.
- **Empresa**—Ingrese el nombre de la empresa. El valor predeterminado es **Entorno**.
- **Contraseña de empresa**—Ingrese la contraseña de la empresa. La contraseña puede ser cualquier contraseña. Este valor no se muestra en texto sin formato.
- **Perfil de tiempo**—En la lista desplegable, seleccione un perfil de tiempo. Esta lista se completa con los datos del panel **Options\TimeProfiles** de la aplicación Stat Server. El valor predeterminado es **<ninguno>**.

Centros

Los centros pueden ser equivalentes a las centrales telefónicas, que están definidos en Genesys Configuration Manager y se importan a WFM.

Puede crear centros en WFM que no estén relacionados con una central telefónica. Estos son apropiados cuando las centrales telefónicas no se correlacionan con la organización de su empresa. Por ejemplo, una ubicación individual podría dividirse en múltiples entidades para reflejar divisiones a lo largo de líneas de **unidades de negocio**.

Vaya a **Configuración > Organización** y seleccione **Centros**. Ahora puede:

- **Crear nuevos centros**
- **Editar centros**
- **Eliminar centros**
- **Asociar a agentes con centros**
- **Distribuir agentes entre los equipos**

Propiedades del centro

Cuando cree un centro o seleccione uno existente, las propiedades de ese centro se muestran en el panel **Propiedades del centro**. En la parte superior de dicho panel puede ver los valores de configuración adicionales para este centro seleccionando **Equipos** o **Agentes**.

Los campos del panel **Propiedades** son:

- **Nombre**—Ingrese un nombre para el nuevo centro o edite uno existente. Este nombre debe ser único dentro del entorno de WFM.
- **Central telefónica asociada**—Un campo de solo lectura que muestra la central telefónica asociada con el centro configurado en Genesys Administrator.
- **Número máximo de asientos**—El número máximo de asientos en el centro. Al especificar este número se establece un límite en el número de agentes que Workforce Manager puede programar en un momento dado.

Sugerencia

Algunas combinaciones de conjuntos de actividades y secuencias de tareas pueden entrar en conflicto con esta restricción. En caso de conflicto, el Programador otorga prioridad al conjunto de actividades.






- **Huso horario**—El huso horario predeterminado. Para cambiarlo, seleccione el huso horario deseado de la lista desplegable.
- **Unidad de negocio**—La unidad de negocio con la que está asociado el centro.
- **Valor umbral de alarma**—El número de minutos antes o después de un **Grupo de estados de programa** está programado para que ocurra antes de que un agente sea considerado severamente no adherente. Se puede establecer para cualquier número entero entre 0-1440 (24 horas). El valor predeterminado es 5 minutos.
- **Permitir aprobación automática de canjes de programa**—Seleccione esta casilla de verificación para activar la aprobación automática de este tipo de canje. Bórrelo para requerir la aprobación manual para todos los canjes de programación de agentes.
- **Permitir a los agentes crear transporte compartido**—Seleccione esta casilla de verificación para que los agentes de este centro puedan crear y modificar los grupos de transporte compartido.
- **Los recesos para descansar pagados son obligatorios**—Si esta casilla de verificación está seleccionada, entonces los recesos para descansar pagados son obligatorios durante la programación. La casilla de verificación está desmarcada de forma predeterminada. Para obtener detalles sobre esta opción, consulte el capítulo acerca de la programación de recesos y comidas junto con las excepciones en la *Guía del administrador de Workforce Management*.
- **Suprimir advertencias relacionadas con recesos mientras se programa**—Si esta casilla de verificación está seleccionada, entonces las advertencias relacionadas con recesos se suprimen durante la programación. La casilla de verificación está desmarcada de forma predeterminada. Para obtener detalles sobre esta opción, consulte el capítulo acerca de la programación de recesos y comidas junto con las excepciones en la *Guía del administrador de Workforce Management*.

Las dos casillas de verificación siguientes existen mientras esté creando un centro nuevo. Después de que el centro haya sido guardado, estas casillas de verificación ya no estarán visibles:


- **Generar grupos de estados del programa y tipos de excepción de forma predeterminada**—Seleccione esta casilla de verificación para permitir que WFM cree grupos de estados del programa y tipos de excepción de forma predeterminada.
- **Asociar excepciones existentes con el centro**—Seleccione esta casilla de verificación para permitir que WFM verifique que ninguno de los tipos de excepción creados recientemente para la unidad de negocio del centro tengan el mismo nombre que un tipo de excepción existente. Si existen duplicados, WFM agrega un centro nuevo a sus centros asociados. Si no hay duplicados, se crea un tipo de excepción nuevo.

Crear, editar y eliminar centros

Utilice los siguientes controles del panel **Centro** para **crear**, **editar** y **eliminar** centros:

 Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de un centro.
 Nuevo	Haga clic para agregar un nuevo centro.
 Eliminar	Haga clic para eliminar un centro existente.
 Copiar	Haga clic para copiar el centro seleccionado.
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda para el panel Centros .

Crear centros nuevos

1. En el módulo **Configuración**, seleccione **Organización > Centros**.
2. En el panel **Centros**, haga clic en **Nuevo** .
3. En el panel **Propiedades**, en el campo **Nombre**, ingrese un nombre para el centro. Este nombre debe ser único dentro del entorno de WFM.
4. En el campo **Número máximo de asientos**, ingrese el número máximo de asientos en este centro.
5. En la lista desplegable **Huso horario**, seleccione un huso horario para el centro.
6. En la lista desplegable **Unidades de negocio**, seleccione la unidad de negocio que desea asociar con este centro.
7. En el campo **Valor umbral de la alarma**, ingrese un valor para la alarma. Consulte [Valor umbral de la alarma](#), para obtener más información acerca de este parámetro.
8. Marque **Permitir la automatización de los canjes de programa** si desea que los agentes en este centro tengan una aprobación automática para cada solicitud de canje de programa. De lo contrario, deje la casilla de verificación vacía.
9. Marque **Permitir a los agentes crear transporte compartido** si desea que los agentes en este centro puedan realizar solicitudes de transporte compartido. De lo contrario, deje la casilla de verificación vacía.
10. Marque **Generar grupos de estados del programa y tipos de excepción predeterminados** si desea que WFM cree grupos de estados del programa y tipos de excepciones predeterminados. De lo contrario, deje la casilla de verificación vacía.
11. Marque **Asociar excepciones existentes con el centro** si desea que WFM verifique que ninguno de los tipos de excepción creados recientemente para las UN del centro tengan el mismo nombre que un


tipo de excepción existente. De lo contrario, deje la casilla de verificación vacía.

12. Haga clic en **Guardar ahora** .

Para obtener ayuda para la configuración de su centro nuevo, consulte [Propiedades del centro](#).

Crear centros usando copia

Para crear un centro nuevo copiando uno existente:

1. En el panel **Centros**, seleccione un centro y haga clic en **Copiar** .
2. En el panel **Propiedades**, cambie el nombre del nuevo centro y configure las propiedades, si es necesario.

Aunque algunos valores de configuración se transfieren desde el original a la copia, debe realizar el resto de la configuración tal como se describe [Propiedades del centro](#) y [Asociar agentes con un centro](#).


Editar centros

Para configurar un centro o editar su configuración:

1. En el panel **Centros**, selecciónelo.
2. Ingrese la configuración adecuada como se describe en [Propiedades del centro](#).
Los valores de configuración del panel **Agentes** se describen en [Asociar agentes con un centro](#).

Eliminar centros

Para eliminar un centro existente:





1. En el panel **Centros**, seleccione el centro que desea eliminar.
2. Seleccione **Eliminar** .
3. Cuando se abre el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para mantener los centros y sus propiedades seleccionados.

Asociar equipos con un centro

Puede asociar equipos con un centro existente o con un centro creado recientemente, seleccionando **Equipos** en la parte superior del panel **Propiedades**.


Los controles del panel **Equipos** se describen a continuación.

Controles del panel Equipos




 Guardar ahora	Haga clic para guardar la configuración en el panel Equipos .
 Crear equipo	Haga clic para crear un nuevo equipo dentro del centro.
 Eliminar equipo	Haga clic para eliminar el equipo seleccionado del centro.
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda para el panel Equipos .




Puede ordenar la lista **Equipo**, haciendo clic en el encabezado de columna **Nombre del equipo**.

Al crear un nuevo equipo, se abre el panel **Propiedades del equipo**. Los agentes que están asociados con el equipo seleccionado aparecen en el panel **Propiedades del equipo**.

Cuando hace clic en **Agregar agente a equipo** () , los agentes aparecen en el panel **Agentes disponibles** y pueden filtrarse por **Apellido**, **Nombre** o **ID de empleado**. Por defecto, todos los agentes a los que tiene acceso aparecen en este panel. Puede editar el nombre del equipo, agregar o eliminar agentes del equipo y eliminar agentes del centro.

Controles del panel Propiedades del equipo

 Guardar ahora	Haga clic para guardar la configuración en el panel Propiedades del equipo .
 Cerrar	Haga clic para cerrar el panel Propiedades del equipo .
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda para el panel Propiedades del equipo .
Campo <i>Nombre</i>	Ingrese un nombre para el equipo.




 Agregar agente a equipo	Haga clic para agregar agentes al equipo.
 Eliminar agentes del equipo	Haga clic para eliminar los agentes del equipo.
 Eliminar agente del centro	Haga clic para eliminar los agentes del centro.

Cuando agrega agentes a un equipo, se abre el panel **Agentes disponibles**. Consulte los [Controles del panel Agentes disponibles](#). Puede filtrar esta lista para mostrar solo los agentes de ciertas unidades de negocio o toda la empresa y para incluir a agentes no asignados en la empresa o unidad de negocio. Véase [Filtro de agentes](#).


Para ordenar los agentes en el panel **Agentes disponibles**, haga clic en cualquiera de los encabezados de columna.

Agregar y eliminar agentes de un equipo



Para agregar un agente a un equipo:

1. En el panel **Equipos**, haga clic en **Agregar agentes al equipo**  .
Se abre el panel **Agentes disponibles**.
2. Seleccione un agente de la lista y haga clic en **Aplicar**  . (Use CTRL o MAYÚS para seleccionar varios agentes a la vez).
3. Después de que haya terminado de asignar los agentes, haga clic en **Cerrar**  en el panel **Agentes disponibles**.

Para eliminar un agente de un equipo:

1. En el panel **Equipos**, seleccione el agente que desea eliminar. (Use CTRL o MAYÚS para seleccionar varios agentes a la vez).
2. Haga clic en **Eliminar agente del equipo**  .

Para eliminar un agente de un centro:

1. En el panel **Equipos**, seleccione el agente que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar agente del centro**  .
3. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Advertencia





Cuando mueve un agente de un centro a otro centro, los programas históricos del agente están aún disponibles para su consulta y notificación. Sin embargo, cualquier elemento de Calendario relacionado con ese agente no estará disponible cuando se configuren futuros programas para el nuevo centro. Esto es porque los elementos como tipos de tiempo libre, tipos de excepción, contratos y turnos están configurados por separado para cada centro.

Asociar agentes con un centro

Puede asociar agentes con un centro existente o con un centro creado recientemente, seleccionando **Equipos** en la parte superior del panel **Propiedades**.




El panel **Agentes** tiene los siguientes controles:

Controles del panel Agentes

 Guardar ahora	Haga clic para guardar la configuración en el panel Agentes .
Botones de opción <i>Buscar por</i>	Haga clic en uno de los tres botones de opción para buscar un agente en la lista: Apellido, Nombre, ID de empleado .
Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre del agente.
 Agregar agente al centro	Haga clic para agregar agentes al centro.
 Eliminar agente del centro	Haga clic para eliminar los agentes del centro.
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda del panel Agentes .

Los agentes que están asociados con ese centro aparecen en el panel **Agentes disponibles** y pueden filtrarse. Por defecto, todos los agentes a los que tiene acceso aparecen en este panel.

Controles del panel Agentes disponibles

 Aplicar	Haga clic para asignar un agente a un centro.
 Cerrar	Haga clic para cerrar el panel Agentes disponibles .
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda para el panel Agentes disponibles .
Botones de opción <i>Buscar por</i>	Haga clic en uno de los tres botones de opción para buscar un agente en la lista: Apellido, Nombre, ID de empleado .

 Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre del agente.
 Filtrar	Para filtrar la lista de agentes disponibles, abra el panel Filtro de agentes . Puede filtrar esta lista para mostrar solo los agentes de ciertas unidades de negocio o toda la empresa y para incluir a agentes no asignados en la empresa o unidad de negocio. Véase la figura a continuación.

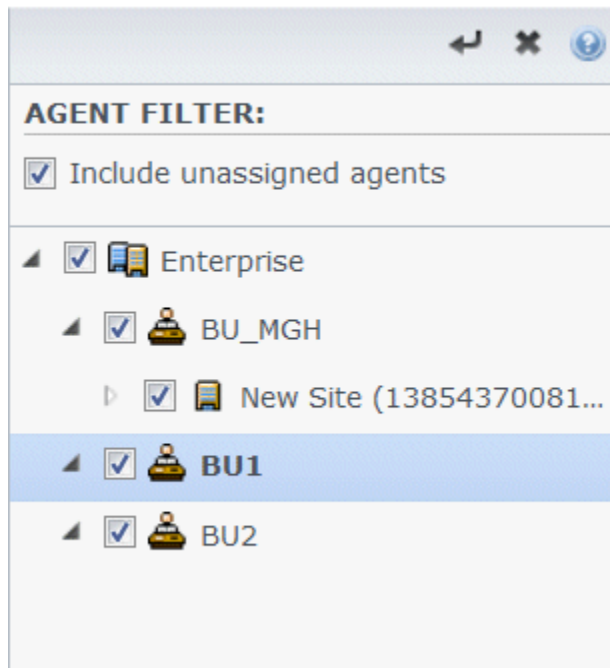




Figura: Panel Agentes—Filtrar


Ordenar agentes en listas

Para ordenar los agentes por el panel **Agentes** o **Agentes disponibles**, haga clic en el encabezado de la columna en la que desea ordenar los agentes.


Agregar y eliminar agentes de un centro

Para agregar un agente a un centro:

1. En el panel **Agentes**, haga clic en **Agregar agente al centro**  .
Se abre el panel **Agentes disponibles**.
2. Seleccione un agente de la lista y haga clic en **Aplicar**  . (Use las teclas CTRL o MAYÚS para seleccionar varios agentes a la vez).

3. Después de que haya terminado de asignar los agentes, haga clic en **Cerrar**  en el panel **Agentes disponibles**.

Para eliminar un agente de un centro:

1. En el panel **Agentes**, seleccione el agente que desea eliminar. (Use las teclas CTRL o MAYÚS para seleccionar varios agentes a la vez).
2. Haga clic en **Eliminar agente del centro**  .


Advertencia

Cuando mueve un agente de un centro a otro centro, los programas históricos del agente están aún disponibles para su consulta y notificación. Sin embargo, cualquier elemento de Calendario relacionado con ese agente no estará disponible cuando se configuren futuros programas para el nuevo centro. Esto es porque los elementos como tipos de tiempo libre, tipos de excepción, contratos y turnos están configurados por separado para cada centro.

Configuración del centro

Debe tener el derecho de seguridad **Acceso a la configuración del backend** para ver el panel **Centros > Configuración**.

Utilice el panel **Configuración** y los parámetros descritos a continuación para configurar la configuración de Data Aggregator (DA) para el centro.

- **Data Aggregator**—Seleccione la instancia de Data Aggregator para este centro. Si la aplicación seleccionada no es validada por Genesys Configuration Server o si no se selecciona ninguna aplicación, WFM utiliza el valor predeterminado **<ninguno>**.
-  **Reiniciar Data Aggregator**—Haga clic para reiniciar DA. (WFM Web le solicita guardar los cambios pendientes antes de reiniciar).
- **Stat Server**—Un campo de solo lectura que contiene el nombre de la aplicación Stat Server que se especifica en las propiedades de conexión de la aplicación Data Aggregator seleccionadas. Si no se selecciona ningún DA, o si la aplicación DA o el ID de Stat Server no es válido, este campo está vacío.
- **Empresa**—Ingrese el nombre de la empresa. El valor predeterminado es **Entorno**.
- **Contraseña de empresa**—Ingrese la contraseña de la empresa. La contraseña puede ser cualquier contraseña. Este valor no se muestra en texto sin formato.
- **Perfil de tiempo**—En la lista desplegable, seleccione un perfil de tiempo. Esta lista se completa con los datos del panel **Options\TimeProfiles** de la aplicación Stat Server. El valor predeterminado es **<ninguno>**.
- **Central telefónica utilizada para las estadísticas**—Seleccione la central telefónica que se usará para la gestión de estadísticas. El valor predeterminado es **<ninguno>**.
- **WFM Server**—Seleccione una instancia de WFM Server. (WFM Server lee los objetos como, por ejemplo, aplicaciones, empresas y centrales telefónicas y proporciona los datos de las listas desplegables de este panel). El valor predeterminado es **<ninguno>**.
- **Casilla de verificación** *Cancelar la asignación de agentes en caso de que se elimine el login de Genesys*—Ingrese una marca de verificación en este cuadro si desea que WFM cancele automáticamente la asignación en este centro de cualquier agente cuyo login se elimina de este centro.
- **Casilla de verificación** *Asignar agentes si los logins son solo para este centro*—Ingrese una marca de verificación en este cuadro si desea que WFM asigne automáticamente a este centro a cualquier agente cuyo login solo es válido para este centro.

Husos horarios

Inicialmente los husos horarios se configuran en Genesys Administrator y luego se importan a Workforce Management automáticamente durante la sincronización.

Lista de husos horarios

La lista **Husos horarios** muestra todos los husos horarios que se importaron durante la sincronización. Únicamente se pueden aplicar a los objetos WFM los husos horarios que se encuentran en esta lista, tales como centros o unidades de negocio.

Utilice la barra de desplazamiento o ingrese los criterios en el campo **Buscar** para buscar un huso horario.

Información de hora de verano

Cada cambio de hora por temporada, como por ejemplo la hora de verano, que ocurra en combinación con datos (históricos o futuros) debe ser configurado apropiadamente para que WFM muestre los valores de serie de tiempo correctamente.

Para la fecha de inicio y fecha de finalización del horario de verano en los Estados Unidos, consulte el sitio web de [U.S. Naval Observatory](#).

Sincronizar husos horarios

WFM Server transfiere todos los husos horarios configurados en Genesys Administrator a Workforce Management mediante la sincronización automática.


La sincronización anula los valores de configuración de hora de verano que configuró para los husos horarios, a menos que seleccione **No sincronizar** al configurar el desplazamiento de hora de verano. Véase [Configuración del de huso horario](#) para este procedimiento.

Configuraciones de huso horario

Puede configurar los husos horarios especificando los nuevos valores de configuración de cambio de hora estacional o editando los valores de configuración existentes para un huso horario.

Especificar información de hora de verano

Para especificar nueva información sobre la hora de verano:

1. Utilice la barra de desplazamiento o ingrese los criterios en el campo **Buscar** para buscar el huso horario que quiere editar.
2. En el panel **Valores de configuración, Agregar información de la hora de verano** al huso horario, haciendo clic en . Se abre el panel **Información de hora de verano**.
3. Ingrese la **Fecha y hora de inicio** y la **Fecha y hora de finalización** para las cuales se hará efectivo el desplazamiento.

Importante


No puede ingresar dos desplazamientos de tiempo diferentes para el mismo período. Si un centro y una unidad de negocio comparten el mismo huso horario, los valores de ambos se cambian cuando se edita la información para uno de ellos.

4. En el campo **Desplazamiento**, ingrese el número de minutos que la hora de verano difiere de la hora estándar o haga clic en el botón de flecha hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca el número correcto de minutos. El desplazamiento puede ser negativo (el reloj se restablece en una hora más temprana) o positivo (el reloj se restablece en una hora más adelantada). El tiempo de desplazamiento no puede ser cero (0).

Por ejemplo, para efectuar el cambio de hora de verano de los Estados Unidos a hora estándar (*retraso en otoño*), ingrese 60 como el valor de desplazamiento de tiempo. Al final del período de tiempo seleccionado, el desplazamiento se revierte automáticamente. En el ejemplo de la hora de verano de los EE.UU., la hora de su sistema se restablecerá (*adelanto en primavera*) 60 al inicio del siguiente período de horario de verano.

Importante

El desplazamiento debe ser un número divisible entre 30.


5. Haga clic en **Aplicar**  para guardar los cambios.
6. Seleccione la casilla de verificación **No sincronizar** en el panel **Valores de configuración**, si no desea que los valores de configuración de Genesys Administrator reemplacen a los valores configurados en Workforce Management Web cuando se produzca la sincronización automática.

Importante

Si deja **No sincronizar** desmarcado, la sincronización automática afectará a los valores del año actual. Por ejemplo, se cambiará 2 a.m. GMT por el equivalente de ese tiempo en el huso horario de PST (que es GMT-8).


Editar información de hora de verano

Para editar información de hora de verano:

1. En la lista **Husos horarios**, seleccione el huso horario que tiene la información de la hora de verano que desea cambiar.
2. En el panel **Valores de configuración**, haga clic en la **Información de hora de verano** para abrir dicho panel.
3. Para configurar los valores de configuración, consulte los pasos en [Especificar información de hora de verano](#).
4. Cuando haya terminado de editar, haga clic en **Aplicar**  para guardar los cambios.

Eliminar información de hora de verano

Para eliminar los valores de configuración de la hora verano para un huso horario:

1. En el panel **Información de hora de verano**, haga clic en **Eliminar información de hora de verano del huso horario** .
2. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para cancelar la acción.
Tenga cuidado. Si selecciona **Sí**, la acción no se podrá deshacer.

Ofertas de tiempo libre

Puede habilitar la característica de ofertas de tiempo libre de WFM configurando *períodos de ofertas* y asociándolos con los centros. Una vez que se configura, los agentes dentro del centro pueden presentar múltiples solicitudes simultáneas de tiempo libre dentro del período de ofertas que WFM procesa entre la Fecha/Hora de inicio del procesamiento y la Fecha/Hora de fin del procesamiento especificadas. WFM otorga estas solicitudes de tiempo libre, basadas en la antigüedad y/o el rango. Las solicitudes de tiempo libre que WFM no pueda conceder se procesan después de la Fecha/Hora de fin del procesamiento del período de ofertas en su orden de envío, si existen vacantes disponibles en los límites de tiempo libre.

Para habilitar la característica de oferta de tiempo libre (vacaciones):

- **Crear el período de ofertas.**
- **Configure el período de ofertas** introduciendo las fechas y las horas que quiere que cubra el período y las restricciones del período de ofertas.
- **Asocie centros** con el período de ofertas.

Importante

Las solicitudes de tiempo libre pueden ser concedidas durante el proceso de ofertas sólo si los tipos de tiempo libre están asociados con las reglas de tiempo libre que tienen habilitada la concesión automática. Si se inhabilita la concesión automática de una regla de tiempo libre o la regla de tiempo libre no está asignada a un tipo de tiempo libre, la solicitud no entrará en el proceso de oferta. Asimismo, si el valor "Tiempo permitido de expiración del agente" se configura para el período de ofertas, el período de tiempo que representa se perderá en estos tipos de solicitudes, porque nunca puede ser otorgado automáticamente. Sin embargo, WFM seguirá esperando a que el agente cambie su solicitud para habilitar la concesión automática.

Introducción y cambio de solicitudes de tiempo libre

En la vista **Calendario**, puede cambiar las solicitudes de tiempo libre de los agentes, introducir nuevas solicitudes o conceder manualmente solicitudes existentes en cualquier momento, incluso después del inicio del proceso de ofertas.

En las vistas **Ofertas de tiempo libre**, cuando el proceso de asignación de oferta se encuentra en el estado **Venció el tiempo de expiración**, se puede *omitir* manualmente el agente. Ajustar el orden de procesamiento en cualquier momento estableciendo el estado del agente a **Omitido** o **Listo**, que indica que el proceso de oferta automático no debería considerar las solicitudes del agente. Si se establece el estado del agente como **Omitido**, el proceso de asignación de ofertas se desplaza a la siguiente solicitud del agente.

¿Cuándo pueden los agentes enviar solicitudes o cambiarlas?

Los agentes pueden introducir nuevas solicitudes de tiempo libre en cualquier momento, incluso si se inició el proceso de asignación de oferta y sus solicitudes existentes ya se han procesado. Se dará el estado de **Colocado en lista de espera preferente** a las nuevas solicitudes, como a todas las demás, siendo agrupadas para ofertas. Después de introducir las nuevas solicitudes, los agentes deben cambiar el estado de la solicitud a **Listo**.

Los agentes deben introducir solicitudes de tiempo libre que pasen de los **límites del período de ofertas** como dos o más solicitudes separadas, con todos los elementos en cada solicitud con todos los elementos completamente dentro o completamente fuera de los límites de tiempo. WFM rechaza las solicitudes que combinan los límites de tiempo. Si no hay solicitudes existentes de este tipo (debido a la migración de datos), el proceso de asignación de ofertas considera sólo a esa parte de la solicitud que se encuentra dentro de los límites de tiempo, incluso si esto significa que se le otorga sólo la parte de la solicitud.

El agente no se puede eliminar o recuperar un elemento en una solicitud de lote que contiene múltiples elementos; la misma acción se realiza en todos los elementos en la solicitud. La misma regla se aplica si cambia el estado de los elementos de tiempo libre del lote (a Concedido, Preferido o Rechazado), pero un supervisor puede sobrescribirlo.

Resolución de solicitudes

En el procesamiento de las ofertas, WFM utiliza la regla de resolución que se ha configurado para el período de ofertas (véase **Propiedades del periodo de ofertas**, filas 9-12) y automáticamente resuelve las preferencias de tiempo libre ya sea otorgándolas o realizando alguna otra acción, como colocarlas en una lista de espera. Cuando la resolución esté completa (en la fecha/hora de procesamiento final), WFM continúa procesando cualquier solicitud de tiempo libre que no se procesó anteriormente mediante **FIFO**.

Algoritmo de asignación automática de oferta

El algoritmo de asignación automática de oferta funciona varias veces entre la Fecha/Hora de inicio del procesamiento y la Fecha/Hora de finalización del procesamiento con una frecuencia preestablecida utilizando el algoritmo siguiente:

1. Para cada agente en el estado **Espera**:
 1. Comprobar si expiró el tiempo de espera del agente:
 1. Si expiró, establecer el agente a **Venció el tiempo de expiración**
 2. Si hay todavía agentes en estado **En espera**, que fueron *omitidos* (arriba):
 1. TERMINADO. Espere hasta la siguiente ejecución.
 3. Procese la lista de agentes en el orden predefinido y busque agentes en estado **Introducir** y **Listo**.
 1. Si está en **Listo** o **Introducir**, pero el período de ofertas está en **Tiempo permitido de expiración**

del agente = 0 (que significa que no hay espera del agente para solicitudes de cambio):

1. Intente conceder todas las solicitudes pendientes (Preferido/En lista de espera) de tiempo libre dentro de este período de ofertas.
 2. Si todas las solicitudes pendientes se han concedido correctamente:
 1. Configure el estado del agente como **Concedido**, entonces vaya al siguiente agente.
 3. Algunas solicitudes pendientes no se pudieron conceder o el estado del agente es **Introducir**, (lo que significa que el valor del período de ofertas **Tiempo permitido de expiración del agente** es > 0):
 4. Establezca el estado del agente a **En espera**.
 5. Calcule el tiempo de espera agregando la duración del tiempo de espera al intervalo de la disponibilidad del agente siguiente.
 6. TERMINADO. Espere hasta la siguiente ejecución.
2. Continúe con el agente siguiente.

En espera:

El intervalo de tiempo que el sistema esperará por el agente o *<wait for the agent until>* se calcula como se muestra a continuación:

1. Convertir el tiempo actual al huso horario de un agente y calcular el tiempo actual del agente.
2. Si el agente está actualmente en el turno programado desde el Programa maestro.
 1. Calcular *<remaining shift time>* = *<shift end time>* - *<current time>*.
 2. If *<bidding period configured timeout>* es menor que *<remaining shift time>*, entonces:
 1. *<wait for the agent until>* es *<current time>* + *<bidding period configured timeout>*.
 2. TERMINADO.
 3. De lo contrario:
 1. *<remaining timeout>* = *<bidding period configured timeout>* - *<remaining shift time>*.
3. El tiempo actual del ##agente se aplaza a la medianoche del día siguiente.
 1. 1. Calcule **Día siguiente**.
4. O verifique si el agente tiene el programa (que no sea el turno, incluyendo, sin limitarse a, la Excepción de día de tiempo libre o excepción de día completo) para el día calendario del tiempo actual del agente.
 1. *<remaining timeout>* = *<bidding period configured timeout>*
 2. El tiempo actual del ##agente se aplaza a la medianoche del día siguiente.
 3. Calcule **Día siguiente**.
5. O bien use el Contrato del agente y verifique si el agente está actualmente dentro de la disponibilidad del Contrato.
 1. Proceda como con el turno anterior, pero con *<availability end time>* en lugar de *<shift end time>*.

Día siguiente:

1. Verifique si existe un programa para el día del tiempo actual del agente.
 1. Compruebe si es un turno que comienza a la hora actual o posterior a la hora actual.
 1. Si *<remaining timeout>* es menos que *<shift duration>*:
 1. *<wait for the agent until>* es *<shift start time>* + *<remaining timeout>*
 2. TERMINADO
 2. De lo contrario:
 1. *<remaining timeout>* = *<remaining timeout>* - *<shift duration>*.
 2. O si no, verifique si hay una ventana de la disponibilidad del Contrato para el día del tiempo actual del agente.
 1. Proceda como con el turno anterior, pero use *<availability duration>* en lugar de *<shift duration>*.
 3. El tiempo actual del agente se aplaza a la medianoche del día siguiente.
 4. Si el tiempo actual del agente va más allá del intervalo de procesamiento del período de ofertas:
 1. *<wait for the agent until>* = **Fecha y hora de finalización** del período de ofertas.
 2. TERMINADO
 5. Calcule **Día siguiente**.

Web para supervisores Vistas en versiones anteriores

Si el backend de WFM 8.5.2 del proceso implementado en su entorno es una versión anterior a 8.5.203, las vistas Ofertas de tiempo libre que aparecen en la interfaz coinciden en gran medida con el contenido de este tema, a excepción de los temas **Introducir y cambiar las solicitudes de tiempo libre** y **Algoritmo automático de asignación de oferta**, que no son aplicables en versiones anteriores a 8.5.203.



Además, los agentes pueden presentar las solicitudes de tiempo libre de la misma manera que siempre, pero WFM no concede automáticamente ni realiza ninguna otra acción si están dentro de una ventana configurada de solicitud de tiempo libre (aunque sea parcialmente). WFM procesa estas solicitudes en la fecha y hora de procesamiento de ofertas (fecha/hora de resolución).

Crear y configurar los periodos de ofertas

Utilice los procedimientos y la información en este tema para **crear**, **copiar**, **eliminar** y **suspender** períodos de ofertas.

Crear períodos de ofertas de tiempo libre

Para crear y configurar un período de ofertas:

1. Seleccione **Configuración > Períodos de ofertas de tiempo libre**.
2. Seleccione un centro dentro de una unidad de negocios y haga clic en **Nuevo**  .
Se abre el panel **Propiedades**.
3. Establecer el período de ofertas **Propiedades**.
4. **Asocie centros** con este período de ofertas.
5. Haga clic en **Guardar ahora**  .


Sugerencia

Puede crear períodos de ofertas para el mismo centro que se superponen con la Fecha/Hora de inicio y la Fecha/Hora de finalización, pero el período de tiempo entre la Fecha/Hora de apertura y la Fecha/Hora de procesamiento final no deben superponerse o entrecruzarse.

Copiar períodos de ofertas

Si desea crear otro período de ofertas usando propiedades similares a uno existente, cree un nuevo período de ofertas copiando uno existente y luego realice los cambios necesarios.

Para copiar un período de ofertas:


1. Seleccione un período de ofertas en la lista y haga clic en **Copiar**  .
Se muestra la jerarquía de las unidades de negocios y los centros dentro de la empresa.
2. En el campo **Nombre**, introduzca un nombre para este período de ofertas.

3. Cambie los valores de apertura, el procesamiento, inicio y fecha/hora de finalización, según sea necesario.
4. Seleccione el/los centro(s) que desea asociar con este período de ofertas y haga clic en **Guardar ahora**



Eliminar períodos de ofertas

Para eliminar un período de ofertas:

1. En el panel **Períodos de ofertas de tiempo libre**, seleccione el período de ofertas que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar** .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, seleccione **Sí** para eliminar el período de ofertas seleccionado o **No** para cancelar la acción.

Suspender un período de ofertas

Puede suspender temporalmente el proceso de asignación de oferta para el período de ofertas marcando la casilla de verificación **No procesar este período de ofertas** en el panel **Propiedades**. Cuando está marcada, las solicitudes de tiempo libre para el período de ofertas no se procesan. Cuando se desactiva la casilla de verificación, el procesamiento de la oferta reanuda el procesamiento donde se detuvo.

Si la fecha y hora actuales son antes de la Fecha/Hora de inicio del procesamiento o después de la Fecha/Hora de finalización del procesamiento, el procesamiento no se reanuda. Después de la Fecha/Hora de finalización del procesamiento, la casilla de verificación se activa automáticamente y finaliza el procesamiento.

Propiedades del período de ofertas

Cuando crea nuevos períodos de ofertas, debe configurar las propiedades. Es importante que entienda el impacto de estos valores de configuración en el proceso de asignación de oferta, especialmente al configurar de las diferentes propiedades de fecha y hora para múltiples períodos de ofertas.

Controles del panel Propiedades

Control	Descripción
Nombre	El nombre del período de ofertas.
Fecha y hora de apertura	<p>La fecha y hora en que las reglas del período de ofertas comienzan a aplicarse a las solicitudes de tiempo libre del agente, y el proceso inicia la agrupación de las solicitudes.</p> <p>Los agentes no pueden enviar solicitudes para el período de oferta antes de la fecha/hora de inicio. Sin embargo, pueden presentar solicitudes para cualquier período de ofertas configurado para el mismo intervalo, si se envía después de la Fecha/hora de apertura y antes de la Fecha/Hora de finalización del procesamiento.</p>
Fecha y hora de inicio del procesamiento	La fecha y hora en las que se empezarán a procesar las solicitudes de tiempo libre de este período de ofertas.
Fecha y hora de finalización del procesamiento	<p>La fecha y hora en las que se finalizará el procesamiento de las solicitudes de tiempo libre dentro de este período de ofertas.</p> <p>El algoritmo de asignación automática de oferta funciona varias veces entre la Fecha/Hora de inicio del procesamiento y la Fecha/Hora de finalización del procesamiento, procesando las solicitudes de tiempo libre que se acumulan a partir de la Fecha/Hora de apertura.</p>
Fecha y hora de inicio	La fecha y hora en las que empieza el intervalo de este periodo de ofertas para enviar solicitudes de tiempo libre.
Fecha y hora de finalización	<p>La fecha y hora en las que finaliza el intervalo de este periodo de ofertas para enviar solicitudes de tiempo libre.</p> <p>Las propiedades de la Fecha/hora de inicio y las de la Fecha/hora de finalización dictan el intervalo para solicitudes de tiempo libre afectadas por las reglas de este período de ofertas. Cuando se configuran estas fechas/horas, hay un par de escenarios que debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Múltiples períodos de oferta configurados para ese mismo intervalo—Si está configurando múltiples períodos de ofertas con las mismas fechas de inicio y finalización, asegúrese de que el intervalo entre la Fecha/hora de inicio y la Fecha/hora de finalización del procesamiento no se entrecrucen o se superpongan. • Cruzar límites del intervalo—Las fechas de

Control	Descripción
	<p>todas las solicitudes de tiempo libre simultáneas deben estar dentro o fuera del intervalo entre la Fecha/Hora de inicio y la Fecha/Hora de finalización. Si los agentes solicitan tiempo libre para las fechas que sobrepasan el límite del período de ofertas, deben enviar solicitudes separadas, con cada solicitud dentro o fuera del intervalo de Fecha/hora de inicio y de Fecha/hora de finalización. Cuando los agentes envían solicitudes que traspasan el intervalo, WFM las rechaza.</p>
Huso horario <i>lista desplegable</i>	<p>El huso horario que se utilizará para las fechas y horas configurado para este período de ofertas. Puede elegir el huso horario de la unidad de negocios, si lo desea.</p>
Venció el tiempo permitido de expiración del agente	<p>cuando el agente se encuentre en el estado En espera, el intervalo de tiempo (en horas y minutos) en el que el agente podrá cambiar sus solicitudes de tiempo libre para cumplir con los límites de tiempo libre.</p> <p>Si el proceso de asignación de oferta encuentra a un agente cuyos preferencias de tiempo libre no se puede conceder, esperará para el intervalo de tiempo especificado en esta propiedad antes de pasar al siguiente agente. Sin embargo, si un agente está disponible para todo el período de espera, el proceso de asignación de oferta no cuenta el tiempo no disponible. El tiempo disponible es determinado por el programa del agente o si el programa no está disponible, su Contrato.</p>
Máximo número de semanas que se pueden solicitar	<p>El número máximo de semanas que el agente puede solicitar para el período de ofertas todo dentro de varias solicitudes.</p>
Número máximo de días que se pueden solicitar	<p>El número máximo de días que el agente puede solicitar para el período de ofertas en varias solicitudes.</p>
Número máximo de horas que se pueden solicitar	<p>El número máximo de horas que el agente puede solicitar para el período de ofertas en varias solicitudes.</p> <p>El valor predeterminado es 0 para el número máximo de <weeks, days, hours> que se pueden solicitar, que indica que esta restricción no se cumple para este período de ofertas.</p> <p>Sólo las solicitudes de tiempo libre realizadas después de la fecha/hora de apertura del período de ofertas se cuentan contra el número máximo de <weeks, days, hours> valores de configuración.</p>

Control	Descripción
Mínimo de días consecutivos	<p>el número mínimo de días consecutivos que el agente puede incluir en una sola solicitud.</p> <p>El valor predeterminado es 0 para esta propiedad, que indica que esta restricción no se cumple para este período de ofertas.</p> <p>Esta propiedad define el número requerido de solicitudes combinadas de días libres y solicitudes de tiempo libre en una sola solicitud. Si los agentes han conocido días libres definidos por su Contrato, días libres concedidos de calendario o días libres del patrón de rotación, se cuentan en el parámetro Mínimo de días consecutivos. En otras palabras, los agentes no tienen que solicitar tiempo libre por días libres ya conocidos.</p>
Botones de opciones <i>Criterios</i>	<p>Las cuatro prioridades de este período de ofertas: Rango, Antigüedad, Antigüedad y rango u Orden de llegada.</p> <p>Las solicitudes se otorgarán, rechazarán o se colocarán en lista de espera, según la prioridad.</p> <p>Si los criterios de clasificación se establece en Orden de llegada, la marca de tiempo se toma desde la última fecha y hora que el agente cambia el estado de su oferta a Listo, (no la fecha/hora que la solicitud fue enviada).</p>
No procesar este período de ofertas de tiempo libre. (Se verificará automáticamente por sistema después de haber sido procesado) <i>La casilla de verificación</i>	<p>Le permite suspender el proceso de asignación de oferta si, por alguna razón, lo necesita suspender temporalmente, o si no desea que el período de oferta sea procesado por cualquier razón. Asegúrese de guardar las propiedades si esta casilla de verificación para un período de ofertas existente.</p>
Mensaje para agentes	<p>Le permite agregar cualquier mensaje que sienta que es relevante para este período de ofertas.</p>



Web para supervisores Vistas en versiones anteriores

Si el backend WFM 8.5.2 del proceso implementado en su entorno es una versión anterior que 8.5.203, las vistas Ofertas de tiempo libre que aparecen en la interfaz coincidirán más con los procedimientos siguientes. El único tema que queda en esta página que sea aplicable para las versiones anteriores a 8.5.203, es **Eliminación de períodos de ofertas**.

Configurar períodos de ofertas de tiempo libre

Para configurar un período de ofertas:

1. En el módulo **Configuración**, seleccione **Configuración > Períodos de ofertas de tiempo libre**.



2. Seleccione un centro dentro de una unidad de negocios y haga clic en **Nuevo**  .
Se abre el panel Propiedades del período de ofertas de tiempo libre.
3. Introduzca los parámetros del período de ofertas en los siguientes campos:
 - **Nombre**—Ingrese un nombre para el período de ofertas.
 - **Fecha y hora de procesamiento**—Ingrese la fecha y hora en que se procesarán las solicitudes dentro de este período de ofertas.
 - **Fecha y hora de inicio**—Ingrese la fecha y hora en que comienza el período de ofertas.
 - **Fecha y hora de finalización**—Ingrese la fecha y hora en que termina el período de ofertas.
4. En la lista desplegable, seleccione un Huso horario. (Usted puede elegir la zona horaria de la unidad de negocios, si lo desea).
5. Ingrese un valor para el **Mínimo de días por solicitud**.
6. Seleccione una de las cuatro prioridades de este período de ofertas: **Rango, Antigüedad, Antigüedad y rango** u **Orden de llegada**.
Las solicitudes se otorgarán, rechazarán o se colocarán en lista de espera, según la prioridad.
7. Marque **No procesar este período de ofertas de tiempo libre. (El sistema lo comprobará automáticamente después de haber sido procesado)** marque la casilla si no desea que el período de ofertas sea procesado por algún motivo.
8. En el campo **Mensaje para agentes**, agregue cualquier mensaje que sienta que es relevante para este período de ofertas.
9. **Asocie centros** con este período de ofertas.
10. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Sugerencia

Si al guardar los períodos de ofertas se superponen las fechas de cualquiera de los dos períodos del mismo centro, WFM muestra un mensaje de error.

Copiar un período de ofertas

Para copiar un período de ofertas y cambiar los centros asociados al mismo:

1. Seleccione un período de ofertas en la lista y haga clic en **Copiar**  .
Se muestra la jerarquía de las unidades de negocios y los centros dentro de la empresa.
2. En el campo **Nombre**, introduzca un nombre para este período de ofertas.
3. Seleccione el centro que desea asociar con este período de ofertas y haga clic en **Guardar ahora**  .

Estados de agente en el periodo de ofertas

El panel **Estado** en la vista **Ofertas de tiempo libre** muestra en una lista los agentes que han enviado solicitudes dentro del período de ofertas y los ordena en el orden en que se procesarán para la asignación de oferta. Puede utilizar el panel **Estado** para cambiar manualmente el estado de un agente cuando administra solicitudes de tiempo libre de agentes hechas en períodos de ofertas.

Las columnas muestran la siguiente información acerca de los estados de agente:

- **Orden**—Indica el lugar del agente en la cola de espera de procesamiento de la asignación de oferta.
- **Agentes**—El nombre y apellido del agente.
- **Estado**—El estado del agente; **Introducción**, **Listo** u **Omitidos**.
- **Modificar**—La fecha y hora en que se cambió el estado actual del agente.
- **Fecha de finalización de espera**—La fecha en que el período de espera finaliza para hacer cambios a las solicitudes de este agente, y cuando la asignación de oferta pase al siguiente agente en la cola de espera.
- **Centro**—El nombre del centro del agente.
- **Equipo**—Nombre del equipo del agente.

Cómo los estados afectan al procesamiento de solicitudes

El estado del agente determina cuándo y cómo se procesan sus solicitudes de tiempo libre para la asignación de oferta. Por ejemplo, estos estados pueden ser seleccionados en la lista desplegable Estado:

- **Introducción**—El estado inicial (predeterminado) asignado al agente, que indica que el agente puede ingresar solicitudes de tiempo libre que se agregarán a la cola del período de ofertas. Los agentes y supervisores pueden establecer este estado cada vez que los agentes deseen cambiar sus solicitudes. Durante el proceso de oferta, WFM establece el estado de asignación de oferta a **En espera** y se envía al agente una notificación de correo electrónico.
- **Listo**—Generalmente establecidas por el agente, indican que las solicitudes de tiempo libre se enviaron y están listas para su procesamiento. Los agentes y supervisores pueden establecer este estado en cualquier momento. WFM procesa las solicitudes y establece el estado de la solicitud ya sea **Concedido** o **En espera**, dependiendo de las restricciones o las reglas de asignación de oferta.
- **Omitidos**—Los supervisores manualmente pueden establecer este estado en cualquier momento, indicando que el proceso de asignación de oferta no debe considerar las solicitudes del agente. WFM omite solicitudes del agente durante el proceso de asignación de ofertas.

Los siguientes Estados están establecidos por el proceso de asignación de ofertas; supervisores ni agentes pueden establecer:


- **En espera**—Se establece cuando el proceso de asignación de oferta no puede conceder todas las

solicitudes. Indica que el proceso está esperando para que el agente ingrese o cambie sus solicitudes de tiempo libre. Una vez que el período de espera (la fecha aparece en la columna **Esperando la fecha de finalización**) o el proceso encuentra que pueden otorgarse todas las solicitudes cambiadas, reanuda el procesamiento.

- **Concedidas**—Se establece cuando todas las solicitudes del agente se han concedido con éxito. El proceso también verifica los elementos que ya se podrían haber concedido.
- **Tiempo de sesión expirado**—Se establece cuando expira el tiempo asignado al agente para que pueda editar o introducir solicitudes de tiempo libre. En este punto, el proceso pasa al siguiente agente.

Cambio de estado de un agente



Para cambiar el estado de un agente:

1. Haga clic en la ficha **Estado** .
2. En la columna **Estado** (del agente cuyo estado que desea cambiar), haga clic en la lista desplegable para seleccionar **Introducción**, **Listo**, u **Omitidos**.
3. Haga clic en **Guardar**  .

La columna **Modificado** muestra la fecha y hora del cambio.


Asociar centros con períodos de ofertas

Para asociar un centro con un período de ofertas:

1. En el panel **Períodos de ofertas de tiempo libre**, seleccione el período de ofertas que desea eliminar.
2. Haga clic en la ficha **centros** y luego, el signo de más .
Aparecerá una lista de centros en la unidad de negocio seleccionada.
3. Seleccione uno o más centros para asociarlos con este período de ofertas y, a continuación, haga clic en la flecha < para desplazarlos al panel **Centros**.
4. Haga clic en **Guardar ahora** .

Eliminar un centro de un período de ofertas

Para eliminar un centro de un período de ofertas:

1. Seleccione el centro que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar** .

Grupos de estados del programa

Un *Grupo de estados de programa* es una colección de estados de programa que está vinculada a un centro.

Si seleccionó **Generar grupos de estados del programa y tipos de excepción predeterminados** cuando importó el centro, estos Grupos de estados del programa aparecen automáticamente:

- Trabajo asíncrono
- Días libres
- Tipos de excepción
- Trabajo de personal fijo
- Trabajo inmediato
- Sin actividad
- Comidas/elementos de turno
- Tiempo libre

La vista Grupo de estados del programa le permite **crear** un nuevo grupo, **copiar y pegar** un grupo existente, **editar** y **eliminar** grupos. Véase **Configurar grupos de estados del programa**.

Para obtener más información acerca de la configuración de las reglas de adherencia para los grupos de estados del programa, consulte **Configurar reglas de adherencia**.

Grupos de estados del programa y estados de Genesys

Cada grupo de estados de programa está asociado con uno o más estados de Genesys, como CallRinginng o WaitForNextCall. Cada grupo puede incluir un código de razón (aux) adicional, enviado con el estado Genesys relacionado, que identifica lo que hace el agente.

Importante

No todos los estados Genesys admiten códigos aux. El T-Server que está utilizando determina qué estados de Genesys admiten códigos aux. Compruebe la documentación de su T-Server para determinar cuál de los estados de Genesys admite códigos aux.

Puede aplicar los valores **Iniciar antes de valor umbral** y **Iniciar después de valor umbral** a cada grupo de estados de programa; estos valores le ayudarán a hacer seguimiento de la adherencia del agente. Configure estas funciones en el panel **Reglas de adherencia**.

Acerca de los estados de programa

Los estados de programa que pueden ser incluidos en los grupos de estados del programa son los siguientes:

- Todos los recesos para descansar configurados para el centro
- Todos los recesos para comer configurados para el centro
- Todas las actividades configuradas para el centro
- Todos los tipos de excepción configurados para el centro
- Todos los tipos de tiempo libre configurados para el centro
- Estados fijos, que son:
 - Los estados genéricos de receso para descansar, receso para comer, excepciones y actividades que puede utilizar en lugar de recesos específicos para comer, para descansar, excepciones y actividades.
 - Días libres, vacaciones, sin actividad

Sugerencia

Use estos Estados fijos para informar sobre el estado para el que está programado un agente cuando un tipo de estado de programa en concreto (tal como un tipo de excepción) se ha eliminado de WFM.






Configurar grupos de estados del programa

Para crear un grupo de estados de programa, primero debe seleccionar un centro dentro de una unidad de negocio. Cuando selecciona un grupo de estados de programa o crea uno nuevo, se abre el panel **Propiedades del grupo de estados de programa**.



Los siguientes temas proporcionan información para ayudarle a crear y a administrar sus grupos de estados del programa:



- [Controles del panel Grupos de estados del programa](#)
- [Controles del panel Propiedades de los grupos de estados](#)
- [Controles del panel Tipo de estado](#)
- [Asignar un estado a múltiples grupos](#)
- [Crear grupos de estados del programa](#)
- [Crear grupos usando copiar y pegar](#)
- [Editar grupos de estados del programa](#)
- [Eliminar grupos de estados del programa](#)

Controles del panel Grupos de estados del programa





 Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre del grupo de estados de programa.
 Nuevo	Haga clic para crear un nuevo grupo de estados de programa.
 Eliminar	Haga clic para eliminar un grupo de estados de programa existente.
 Copiar	Haga clic para copiar y pegar un grupo de estados de programa existente.
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda sobre el panel Grupo de estados de programa .

Controles del panel Propiedades de los grupos de estados

 Guardar ahora	Haga clic para guardar los cambios que hizo en este panel.
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda sobre el panel Propiedades del grupo de estados de programa .
Campo <i>Nombre</i>	Ingrese un nombre para el grupo de estados de

	programa.
Lista desplegable Tipo	Seleccione un tipo para el grupo de estados de programa, tales como Ninguno (predeterminado), Sobrecarga planificada , Sobrecarga no planificada , Trabajo real .
 Asignar estados de programa	Haga clic para asignar un estado de programa al grupo y abra el panel Tipo de estado desde el que podrá seleccionar entre varios tipos de estado (vea los controles a continuación).
 Cancelar la asignación de estados de programa	Haga clic para eliminar o cancelar la asignación de un estado de programa.

Controles del panel Tipo de estado

 Aplicar	Haga clic para aplicar el estado al grupo de estados de programa.
 Cerrar	Haga clic para cerrar el panel Tipo de estado .
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda sobre el panel Tipo de estado .
Lista desplegable <i>Tipo de estado</i>	Seleccione un tipo de estado para el Grupo de estados de programa, como Estado fijo , Actividad , Tipo de excepción , Receso para descansar , Receso para comer o Tipo de tiempo libre .
<input type="checkbox"/> Casilla de verificación <i>Mostrar estados asignados</i>	Marque esta casilla para mostrar los estados que ya están asignados. Al marcarla, el nombre del grupo de estados de programa al cual se asigna este estado se muestra en la columna Grupo de estados de programa .
 Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, si seleccionó Tipo de excepción de la lista desplegable Tipo de estado , ingrese un nombre de tipo de excepción, tal como Exc1 o Exc2 .

Asignar un estado a múltiples grupos

Puede asignar el mismo estado o estados del programa a diferentes Grupos de estados del programa en la misma Unidad de negocio. Por ejemplo, puede asignar el estado TipoExcepción1 a SSG1 (bajo Centro1 & bajo UN1) y a SSG2 (bajo Centro2 & bajo UN1) al mismo tiempo—pero no solo porque ambos grupos de estados del programa están bajo la misma unidad de negocio (UN1).

Previamente se podría haber asignado un Estado de programa a un Grupo de estados de programa únicamente una vez en un momento dado.



Grupos de estados del programa preestablecidos

Los Grupos de estados del programa de una versión previa de Workforce Management se incluyen en WFM Web como grupos preconfigurados. Los grupos predeterminados que se pueden **editar** o **eliminar** son: **Trabajo asíncrono**, **Días libres**, **Tipos de excepción**, **Trabajo de personal fijo**, **Trabajo inmediato**, **Sin actividad**, **Recesos para comer/elementos de turno** y **Tiempo libre**.

Importante

El *Grupo de estados de programa vacaciones* utilizado anteriormente ya no existe. En su lugar, *Vacaciones* es un tipo de tiempo libre predeterminado dentro del grupo de estados de programa de tiempo libre. Todos los Grupos de estados del programa de vacaciones configurados previamente se migran al tipo de tiempo libre de vacaciones creado automáticamente.

Crear grupos de estados del programa


1. En el panel **Configuración > Grupos de estados del programa**, seleccione un centro para el cual desea crear el grupo de estados del programa.
2. En el panel **Grupos de estados del programa**, seleccione **Nuevo** . El nuevo grupo de estados de programa se muestra con un nombre predeterminado y se abre el panel **Propiedades de grupo de estados de programa**.
3. En el campo **Nombre**, ingrese un nombre para su grupo de estados de programa. Debe ser único dentro del centro.
4. En la lista desplegable **Tipo**, seleccione un tipo (**Ninguno** (predeterminado), **Sobrecarga planificada**, **Sobrecarga no planificada** o **Trabajo real**).
5. Asigne estados de programa al grupo haciendo clic en **Asignar estados de programa** . Se abre el panel **Tipo de estado**.

Sugerencia

Para eliminar un estado de programa, selecciónelo y haga clic en **Cancelar asignación de estados de**


programa .

6. Seleccione un **Tipo de estado** del menú desplegable. En la mitad inferior del panel se muestra una lista de estados que están asociados con este tipo de estado.
7. (Opcional) para mostrar estados ya asignados al grupo de estados del programa, haga clic en la casilla de verificación **Mostrar estados asignados**.

8. Cuando haya agregado todos los estados de programa deseados, haga clic en **Aplicar**  .
9. En el panel **Propiedades del grupo de estados de programa**, seleccione **Reglas de adherencia** EN la lista desplegable para seguir configurando este grupo de estados de programa. Véase [Configurar las reglas de adherencia](#).


Crear grupos usando copiar y pegar

Para crear un grupo de estados de programa nuevo copiando y pegando uno existente:

1. En el panel **Grupos de estados del programa**, seleccione un grupo de estados del programa.
2. Seleccione **Copiar**  .
Se abre el panel **Copiar grupo de estados de programa <nombre del grupo de estados de programa>**.
3. Ingrese un nombre para el nuevo grupo de estados de programa. Debe ser único dentro del centro.

Sugerencia

Si el nombre no es único, aparece el panel **Revisar mensajes de validación** con una descripción del mensaje de error. En este caso, Se especificó nombre duplicado.



4. En la mitad inferior del panel, seleccione la unidad de negocio y el centro a los cuales desea asociar este grupo de estados de programa.
5. Haga clic en **Guardar ahora**  .
El nuevo grupo de estados de programa aparece en la lista de objetos de acuerdo con el orden de clasificación seleccionado (ascendente o descendente).

Editar grupos de estados del programa

Puede editar cualquier grupo de estados de programa, independientemente de que esté preestablecido o haya sido creado por el usuario.

Para editar un grupo de estados de programa:

1. Selecciónelo en el panel **Grupo de estados de programa** y realice los cambios en los paneles **Propiedades del grupo de estados de programa** y **Reglas de adherencia**.
2. Cambie el nombre del grupo de estados de programa, si es necesario. Debe ser único dentro del centro.
3. Cambie el tipo de estado seleccionando uno de los cuatro **tipos de estado** de la lista desplegable.
4. Utilice **Asignar estados de programa**  o **Cancelar asignación de estados de programa**  para cambiar la asignación de estados para este grupo.


5. Cuando haya concluido el ajuste de los estados de programa que se incluirán, haga clic en **Aplicar** .
6. Haga clic en **Guardar ahora** .
7. En la parte superior del panel **Propiedades del grupo de estados de programa**, haga clic en **Reglas de adherencia** para seguir configurando este grupo de estados de programa. Véase [Configurar las reglas de adherencia](#).

Importante

Si realiza cualquier cambio a un grupo de estados de programa (asignar o cancelar la asignación de un estado o cambiar la regla de adherencia), la fecha de vigencia del grupo de estados de programa se actualiza automáticamente con la fecha actual.

Eliminar grupos de estados del programa





Para eliminar un grupo de estados del programa seleccionado del panel **Grupos de estados del programa**:

1. Seleccione el grupo de estados de programa que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar** .
3. Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí**. El grupo de estados de programa se elimina y cualquier estado de programa incluido en ese grupo aparece ahora en el panel **Tipo de estado**.

Configurar reglas de adherencia

Puede configurar las reglas de adherencia para cada grupo de estados de programa y para varios canales de medios dentro de un centro. Estas reglas indican al Data Aggregator qué estándares utilizar al supervisar el rendimiento de los agentes. Para revisar el panel **Reglas de adherencia**, seleccione **Reglas de adherencia** en la parte superior del panel **Propiedades del grupo de estados del programa**.

Controles del panel Reglas de adherencia

 Guardar ahora	Haga clic para guardar los cambios que hizo en este panel.
 Asociar estado actual de Genesys	Haga clic para asociar los estados actuales de Genesys con los grupos de estados del programa.
 Eliminar estado	Haga clic para eliminar un estado asociado de Genesys.
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda sobre el panel Reglas de adherencia .

Niveles de los valores umbrales de adherencia

Canal	<p>Haga clic para configurar el canal de medios para el grupo de estados del programa. Seleccione uno de estos tres botones de opción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno—Los grupos de estado del programa que contienen actividades no laborales que no tienen un canal especificado (y por lo tanto, pertenecen a todos los canales). • Voz/No especificado—Grupos de estados del programa que utilizan este canal que contiene actividades relacionadas con voz y otros trabajos que no se relacionan con cualquier otro canal configurado, tales como otras actividades del canal sin medios. • Especificar nombre—Los grupos de estado del programa con este nombre contendrán las actividades y otros trabajos que se realicen en este canal. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante El nombre del canal debe coincidir con el nombre que se utiliza en las estadísticas de Stat Server (y se envía a WFM).</p> </div>
--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nombre de canal	Ingrese un nombre para el canal seleccionado.
------------------------	-----------------------------------------------

Asignaciones de estados actuales de Genesys

Campo <i>Iniciar antes del valor umbral</i>	Ingrese una hora de inicio. Esta es la duración de tiempo considerada como de cumplimiento antes del inicio del estado del programa. Los valores válidos son 0–20. El valor predeterminado es 20.
Campo <i>Finalizar después del valor umbral</i>	Ingrese una hora de finalización. Esta es la duración de tiempo considerada como tiempo dentro de cumplimiento después de la finalización del estado del programa. Los valores válidos son 0–20. El valor predeterminado es 20.
Lista desplegable del <i>Estado actual</i>	Seleccione un estado de esta lista para configurar el estado actual que se asignará al código aux (razón).
Campo <i>Código aux (razón)</i>	Ingrese un código (razón) aux apropiado. Una razón es información especificada por el usuario que complementa la información del estado de programa. Una razón ayuda a definir la naturaleza precisa del grupo de estados de programa al que está vinculado. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Sugerencia</p> <p>Las razones no se aplican a todos los estados actuales de Genesys. Véase la documentación de su Genesys Stat Server para información adicional.</p> </div>

Configurar los canales de medios para los grupos de estados del programa

Configurar los canales de medios para los grupos de estados del programa le permite realizar un seguimiento de la adherencia del agente al programa cuando los agentes están programados para trabajar en varios canales de medios o cuando los agentes están trabajando en un canal de medios que actualmente no está programado. Los agentes se consideran no adherentes si no son adherentes en ninguno de esos canales.

Una vez implementado, WFM realiza seguimientos de los estados en tiempo real de los agentes relacionados con múltiples canales por intervalo de tiempo. Para obtener un ejemplo de un centro de contacto que podría necesitar un seguimiento de la adherencia de múltiples canales, véase [Utilizar caso: Seguimiento de la adherencia de múltiples canales](#).

Utilizar caso: Seguimiento de la adherencia de múltiples canales

Un centro en el centro de contacto tiene actividades de voz y relacionadas con el e-mail y los agentes pueden realizar llamadas salientes, que se programan como excepciones. Los grupos de estado del programa se pueden configurar del siguiente modo:

Grupo de estados de programa	Canal	Estado de programa	Estados en tiempo real
Llamadas entrantes	Voz/No especificado	Todas las actividades (inmediatas) relacionadas con voz	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Llamadas salientes	Voz/No especificado	Tipos de excepción que representan trabajo de llamada saliente	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallOutbound
E-mails	<nombre_canal> (por ejemplo, e-mail)	Actividades diferidas relacionadas con los e-mails	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Sobrecargas	Ninguna (sin canal)	Recesos para descansar, recesos para comer, tiempo libre, excepciones, etc.	NotReadyForTheNextCall, LoggedOut

Importante

El seguimiento de la adherencia de varios canales es una característica nueva de WFM 8.5. si no hay un grupo de estados del programa con un nombre del canal en el centro, WFM calcula la adherencia como lo haría para un estado en tiempo real de un solo agente y Stat Server agrega las estadísticas como lo hizo en las versiones anteriores de WFM. Sin embargo, si al menos existe un grupo de estados de programa con un nombre de canal configurado, WFM realiza seguimiento de varios canales. Para cada centro, WFM realiza seguimiento a tantos canales diferentes como nombres diferentes existan para todos los grupos de estados del programa en el centro.

Para obtener más información acerca de cómo WFM calcula la adherencia de los agentes de los centros de varios canales y de un solo canal, consulte [Cálculos de adherencia](#).

Iniciar antes y Finalizar después de los valores umbral

Establezca Iniciar antes del valor umbral y Finalizar después del valor umbral para una cantidad de flexibilidad aceptable en horas de inicio y de finalización de estado programadas. Los valores umbral indican cuántos minutos antes o después puede un agente transferirse a un estado programado sin ser considerado *no adherente*.

Ejemplo 1: Se programa un agente para que inicie un turno a las 12:00 PM y el valor umbral Iniciar

antes se establece en 5 minutos. Si el agente inicia el turno a las 11:54 AM, lo que excede el valor umbral en 5 minutos, esto se registra en la base de datos y aparece en los informes de adherencia como un estado actual de no adherencia.

Ejemplo 2: Por ejemplo, si el programa requiere agentes para trabajar desde las 12:00–1:00 y ambos valores umbral están establecidos en 5 minutos, un agente que comience a las 11:55 y finalice a las 1:04 cumple ese requisito. Agentes que inicien y/o finalicen fuera de los valores umbral configurados son *no adherentes* o *no adherentes con gravedad*.

Puede configurar los valores que marcan el recorte entre no adherentes y no adherencia grave en el cuadro de combinación **Valor umbral de alarma** en el panel **Propiedades del centro** del módulo **Organización**. Véase [Propiedades del centro](#) para obtener detalles.



Establecer reglas de adherencia

Para establecer reglas de adherencia para un grupo de estados de programa:

1. En el panel **Grupos de estados del programa**, seleccione un grupo de estados del programa, al que desea configurar reglas de adherencia.
2. En la parte superior del panel **Grupo de estados de programa**, seleccione **Reglas de adherencia**. Se abre el panel **Reglas de adherencia**.
3. En los campos **Iniciar antes del valor umbral** y **Finalizar después del valor umbral**, establezca los niveles del valor umbral de adherencia del grupo de estados de programa. Estas reglas definen los parámetros de adherencia de los agentes. Los agentes se adhieren si su hora de inicio y hora de finalización están dentro de los intervalos umbrales de ese estado programado.
4. Seleccione el canal de medios para el grupo de estados del programa: **Ninguno**, **Voz/No especificado** o **Especificar nombre**. Si elige **Especificar nombre**, ingrese el nombre del canal—por ejemplo, e-mail.

Importante

El nombre del canal debe coincidir con el nombre que se utiliza en las estadísticas de Stat Server (y se envía a WFM).

5. Haga clic en **Asignar estados actuales de Genesys**  para llenar la lista de asignaciones en la mitad inferior del panel.
 - Seleccione los estados actuales que se deben asociar con este grupo de estados de programa.
 - Continúe agregando filas según sea necesario.
 - Para eliminar un estado actual de Genesys de la columna **Estado actual**, selecciónelo y, a continuación, haga clic en **Eliminar estado** .

Sugerencia

Puede asociar un estado actual de Genesys con cualquier número de grupos de estados del programa.

6. Ingrese razones (códigos aux), si es necesario, escribiendo el código apropiado para el estado actual adecuado de Genesys en la columna **Código de razón**.

7. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Historial de los grupos de estados del programa

Utilice el panel **Historial** para habilitar un informe preciso de históricos de adherencia, al agregar y modificar el grupo de estados de programa **Fecha de vigencia**.

Fechas de vigencia en el historial del grupo de estados de programa

El panel **Historial** muestra los datos históricos; en otras palabras, cómo ha cambiado el grupo de estados de programa con el tiempo. Permite restablecer cambios anteriores en el estado actual.

Al establecer una fecha de vigencia, se especifica que el cambio histórico (el último de la lista) está realmente vigente a partir de esa fecha específica (y no de inmediato). Cambios históricos anteriores que son válidos hasta la fecha de vigencia.



La fecha de vigencia puede establecerse en cualquier último cambio histórico y muchos cambios históricos pueden tener fechas de vigencia. Esto permite especificar fechas a partir de las cuales los cambios son efectivos. Esto es importante, porque los Informes de adherencia se llenan con información de los Grupos de estados del programa para determinar la adherencia. Cambiar la configuración de Grupo de estados de programa sin especificar la adherencia aplica los cambios más recientes a todos los datos y la adherencia podría calcularse incorrectamente para las fechas, en que la configuración del Grupo de estados de programa anterior debería haberse aplicado.

Después de cambiar un Grupo de estados de programa, es mejor aplicar la fecha de vigencia, indicando desde qué fecha es aplicable para asegurar que el panel **Historial** muestra los cambios pasados y las asignaciones de la fecha de vigencia.

Modificar la fecha de vigencia

Si modifica la fecha de vigencia en el panel **Historial del grupo de estados de programa**, la nueva fecha se aplica comenzando en la medianoche de la fecha de vigencia (no desde la medianoche del día actual en el huso horario del centro, como indica el valor predeterminado), y la adherencia histórica se actualiza en los Informes de adherencia.

Para modificar la fecha de vigencia:

1. Haga clic en **Modificar** para abrir el panel **Establecer la fecha de vigencia**. Se muestra la fecha actual en el huso horario de su centro de forma predeterminada.
2. Haga clic en el campo de fecha para mostrar un calendario, en el que puede seleccionar una fecha alternativa.
3. Haga clic en **Aplicar**  los cambios o **Cerrar**  sin modificar.

Cargar datos históricos

Para llenar la sección **Registros de cambios históricos** en esta vista, haga clic en **Cargar datos históricos**.

Todos los registros de cambios históricos, desde la fecha de inicio al día actual, se mostrarán en las siguientes columnas:

- **Fecha y hora**—La fecha y hora en que se realizó el cambio.
- **Acción**—Detalles de los cambios.
- **Inicio de vigencia**—La fecha de inicio de vigencia de los cambios.

Actividades

Actividades son los elementos de trabajo que se rastrean y administran utilizando Workforce Management. Por ejemplo, contestar llamadas entrantes, responder a e-mails, completar el trabajo después de la llamada, devolver las llamadas programadas y participar en sesiones de chat.

Las actividades se deben configurar por separado para cada centro o unidad de negocio. Las unidades de negocio requieren actividades de múltiples centros, que combinan actividades en algunos o todos los centros de una unidad de negocio. Cuando seleccione un centro en el panel **Objeto**, las actividades configuradas para esa ubicación aparecen en el panel **Actividades**.

En el panel **Actividades**, haga clic en una actividad para ver sus propiedades y editarlas.

- Para instrucciones acerca de cómo ver o crear nuevas actividades o actividades de múltiples centros y configurar propiedades del personal, así como horas de actividad, consulte [Crear y eliminar actividades](#).
- Para definir las actividades regulares, consulte [Configurar habilidades para las actividades](#) y [Asociar agentes con actividades](#).
- Para configurar las actividades de múltiples centros, consulte [Asignar actividades a actividades de múltiples centros](#) y [Configurar habilidades para actividades de múltiples centros](#).
- Para ver, agregar, editar o eliminar conjuntos de actividades o configurar conjuntos de actividades nuevos o existentes, consulte [Crear conjuntos de actividades](#) y [Agregar actividades para conjuntos de actividades](#).
- Para ver, agregar, editar o eliminar grupos de actividades o configurar grupos de actividades nuevos o existentes, véase [Agrupar múltiples actividades](#).
- Para configurar las políticas de las actividades para establecer reglas y directrices que determinen cómo, cuándo y en qué actividades el agente puede participar, véase [Propiedades de las actividades](#).
- Para asociar las estadísticas de Stat Server con las actividades y las actividades de múltiples centros para su uso en la supervisión de los niveles de interacción y de servicio, consulte [Configuración de estadísticas para las actividades](#) y [Configurar estadísticas para una actividad de múltiples centros](#).

Propiedades de las actividades

Cuando seleccione un centro y agregue una actividad, el panel **Propiedades de las actividades** se abre y puede configurar las políticas de la actividad para establecer las reglas y directrices que determinan cómo, cuándo y en qué actividades puede participar el agente.

Las propiedades de la actividad se describen en la siguiente sección; las **Propiedades de la actividad de múltiples centros** se describen a continuación.

En el panel **Propiedades de la actividad**:

- **Nombre**—Ingrese un nombre para esta actividad. El nombre debe ser único dentro del centro.
- **Nombre corto**—Ingrese un nombre corto para esta actividad. El nombre corto puede tener hasta tres caracteres e identifica la actividad en las pantallas del programa. El nombre corto no tiene que ser único.
- **Tipo**—Seleccione una de las siguientes tres opciones:
 - **Trabajo inmediato**—Actividades CTI que utilizan objetivos de servicio de Workforce Management para pronósticos y adherencia.
 - **Trabajo pospuesto**—Actividades acumuladas, como e-mail, que utilizan cálculos especiales de pronóstico.
 - **Trabajo de personal fijo**—Actividades no-CTI que no utilizan objetivos de servicio de Workforce Management.
- **Conjunto de actividades**—Si esta actividad es parte de un Conjunto de actividades, este campo se llenará automáticamente con el nombre del conjunto de actividades.
- **Máximo de usuarios simultáneos**—Ingrese un valor que represente el número máximo de agentes o personal que puede trabajar simultáneamente en esta actividad.
- **Nivel mínimo de personal**—Ingrese un valor para el porcentaje mínimo de agentes o el número mínimo de agentes requerido para esta actividad y seleccione el botón de opción adecuado: **Porcentaje** o **Agentes**.

En la sección **Horas de operación**:

- **Campos De lunes a domingo**—Ingrese horas de inicio y de finalización.
- **Casilla de verificación Día siguiente**—Marque o desmarque para cada día, según sea necesario. Marque la casilla de verificación para los días en los cuales las horas de operación se extienden hasta el siguiente día.
- **Casilla de verificación Cerrado**—Marque o desmarque para cada día, según sea necesario. Marque la casilla de verificación para los días en los que el centro de contacto está cerrado. Una vez marcada, las horas de inicio y finalización para ese día se desactivan y no pueden modificarse. Deje la casilla de verificación desmarcada si el centro de contacto está abierto ese día.
- **Iconos Copiar/Pegar**—Haga clic para copiar y pegar las horas de inicio y finalización y la configuración de día siguiente de un día a otro día.

Propiedad de la actividad de múltiples centros

El panel **Propiedades** se abre cuando selecciona una unidad de negocio y agrega una actividad de múltiples centros. Las propiedades en las siguientes secciones tienen las mismas descripciones que las anteriores.

En la sección Propiedades de las actividades de múltiples centros:

- **Nombre** (debe ser único dentro de la unidad de negocio).
- **Tipo**



En la sección Horas de Operación:

- **Campos** *De lunes a domingo*
- **Casilla de verificación** *Día siguiente*
- **Casilla de verificación** *Cerrado*
- **Iconos** *Copiar/Pegar*



Creación y eliminación de actividades

Puede agregar una actividad o una [actividad de múltiples centros](#) creando una nueva o [copiando](#) una existente. También puede [eliminar](#) las Actividades existentes.

Creación de una actividad



1. En el panel **Objetos**, seleccione el centro al cual desea agregar la nueva actividad.
2. Cuando se abra el panel **Actividades**, seleccione **Nueva actividad** .
Se abre el panel **Propiedades de las actividades** con el nombre predeterminado **Nueva actividad (<número>)**.
3. En las secciones **Propiedades de las actividades** y **Horas de operación**, complete los campos como se describe en [Propiedades de las actividades](#).
4. Haga clic en **Guardar ahora** .
5. Configure la actividad, como se explica en [Agregar actividades a conjuntos de actividades](#), [Configurar habilidades para actividades](#), [Asociar agentes con actividades](#). Véase también [Configuración de estadísticas para actividades](#).

Creación de una Actividad de múltiples centros

1. En el panel **Objetos**, seleccione la unidad de negocio, a la cual desea agregar la nueva actividad de múltiples centros.
2. Seleccione **Nueva actividad de múltiples centros** .
Aparece el panel **Propiedades de las actividades de múltiples centros**.
3. En las secciones **Propiedades de las actividades de múltiples centros** y **Horas de operación**, complete los campos como se describe en [Propiedades de las actividades de múltiples centros](#).
4. Haga clic en **Guardar ahora** .


Creación de actividades y actividades de múltiples centros utilizando copiar

Para crear una nueva actividad o actividad de múltiples centros copiando una existente:

1. En el panel **Actividades**, seleccione una actividad o actividad de múltiples centros.
2. Seleccione **Copiar** .
Se abre el panel **Asignación de actividades**.
3. En el campo **Nombre**, cambie el nombre de la actividad, en caso de ser necesario. (El nombre debe ser único en el centro o unidad de negocio [UN]).
4. En la sección **Asociar actividad copiada con el siguiente centro** (para múltiples centros, UN), seleccione el centro (o UN) con el cual desea que se asocie esta actividad.
5. Haga clic en **Guardar ahora** .

Eliminación de actividades y actividades de múltiples centros

Para eliminar una actividad o actividad de múltiples centros:

1. Seleccione la actividad en el panel **Actividades**.
2. Haga clic en **Eliminar** .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para eliminar o **No** para cancelar la acción.

Crear y eliminar Conjuntos de actividades

Utilice los *Conjuntos de actividades* para combinar actividades de manera que conformen grupos para realizar la programación de múltiples habilidades. En la parte superior del panel **Actividades**, haga clic en **Conjuntos de actividades** y configure los conjuntos de actividades de un centro seleccionado.

Sugerencia

Debe crear actividades para poder configurar conjuntos de actividades.

Cuando utilice conjuntos de actividades, tenga en cuenta lo siguiente:

- Los conjuntos de actividades se configuran para cada centro por separado. No puede configurar conjuntos de actividades para unidades de negocios.
- Una actividad de un conjunto de actividades puede ser incorporada a un programa de múltiples habilidades sólo con otras actividades del mismo conjunto.
- Una actividad no puede pertenecer a más de un conjunto de actividades.
- Cualquier actividad que pertenezca a un conjunto de actividades sólo puede programarse utilizando el conjunto de actividades.
- Para configurar una actividad de modo que nunca sea incorporada a un programa de múltiples habilidades, cree un conjunto de actividades que contenga únicamente esa actividad.
- La restricción de conjunto de actividades es incompatible con la restricción de máximo de asientos. En caso de conflicto, el Programador otorga prioridad a la restricción de conjunto de actividades.

Los agentes asignados a un conjunto de actividades realizan las actividades seleccionadas basándose en múltiples habilidades. Estos agentes no pueden asignarse a otras actividades durante el período mínimo que se especifica para el conjunto de actividades.



Importante

Para anticiparse a los casos en que no se pueda asignar trabajo a algunos agentes dentro de un conjunto de actividades, Genesys recomienda mantener siempre disponible una actividad que no pertenezca a un conjunto de actividades para que los agentes la puedan ejecutar durante las horas de actividad del conjunto de actividades. Si se registra un exceso de personal en el conjunto de actividades antes de que se programen todos los agentes, el Programador intentará crear trabajo mediante conjuntos de actividades para ellos. Sin embargo, si el período en que un agente no cuenta con asignaciones es más corto que el período mínimo de la actividad, el Programador tiene que asignar al agente un período extendido sin actividades (receso forzado) porque no está disponible ninguna actividad de trabajo

para él/ella.


Creación de Conjuntos de actividades

Para crear un Conjunto de actividades:

1. En el panel **Objetos**, seleccione el centro para el que desea crear el conjunto de actividades.
2. En la parte inferior del panel **Actividades**, haga clic en **Conjuntos de actividades**.
3. En este panel, haga clic en **Nuevo conjunto de actividades**  .
Se abre el panel **Propiedades del conjunto de actividades**.
4. Configure los siguientes valores de configuración, como se describe:
 - **Nombre**—Ingrese un nombre para el conjunto de actividades. El nombre debe ser único dentro del centro.
 - **Nombre corto**—Ingrese un nombre corto de tres letras para el conjunto de actividades.
 - **Duración mínima**—Ingrese un valor para la duración mínima de tiempo que un agente puede trabajar en las actividades dentro de este conjunto de actividades.
 - **Estricto**—Marque esta casilla si no desea que los recesos para comidas, excepciones de día parcial o tiempo libre de día parcial sean programados durante el período del conjunto de actividades. (Se pueden programar recesos para descansar durante el conjunto de actividades). Deje esta casilla desmarcada, si los recesos para descansar, recesos para comer, las excepciones de día parcial y los tiempos libres de día parcial pueden interrumpir este conjunto de actividades. (La única restricción es la duración mínima.)
5. Haga clic en **Guardar ahora**  .
6. Continúe con la configuración del conjunto de actividades agregándole actividades. Véase [Agregar actividades al conjunto de actividades](#).

Eliminar Conjuntos de actividades

Para eliminar un conjunto de actividades:



1. En el panel **Conjuntos de actividades**, seleccione el contrato que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**  .

Agrupación de múltiples actividades


La agrupación de múltiples actividades seleccionadas de la misma unidad de negocio permite la integración de datos para la supervisión y el informe del rendimiento del centro de contacto.

Puede **crear** grupos de actividades, **asignarles** actividades utilizando un **filtro**, **copiar** y **eliminar** grupos de actividades.

Crear nuevos grupos de actividades



1. En el panel **Objetos**, seleccione la unidad de negocio para la cual desea crear el **Grupo de actividades**.
2. En el panel **Actividades**, seleccione **Nuevo grupo de actividades** .
Se abre el panel **Propiedades del grupo de actividades**.
3. En el campo **Nombre**, escriba un nombre único para el grupo.
4. Haga clic en **Guardar ahora** .
El nuevo grupo de actividades aparece en el panel **Actividades**.

Asignar actividades a grupos de actividades

1. En el panel **Actividades**, seleccione el grupo para el cual desea asignar actividades.
2. En la parte superior del panel **Propiedades del grupo de actividades**, haga clic en **Actividades**.
3. Cuando se abra el panel **Actividades asociadas**, haga clic en **Asignar actividades regulares** .
Aparece el panel **Actividades**.
4. Seleccione las actividades que desea asociar con este **Grupo de actividades**.
Para encontrar rápidamente una actividad, escriba el nombre de la actividad en el campo **Buscar**.

Sugerencia

solo están disponibles las actividades correspondientes a la unidad de negocio seleccionada. Las actividades de otras unidades de negocio no aparecen.



5. Cuando haya seleccionado todas las actividades, haga clic en **Aplicar**  .
6. En el panel **Actividades asociadas**, haga clic en **Guardar ahora**  .

Cuando usted asigna actividades a un grupo de actividades, puede usar un filtro para seleccionar sólo aquellos centros y actividades de múltiples centros para los cuales desea aplicar estos grupos y actividades.

Usar filtros al Asignar actividades a los grupos

1. En el panel **Actividades**, haga clic en **Filtro**  .
Se abre el panel **Filtro**.
2. En la lista de Centros, realice una de las siguientes acciones:
 - Retire la marca de verificación en la casilla de verificación **Todos** y seleccione los centros a los que desea asignar estos grupos y actividades.
 - Retire la marca de verificación en la casilla de verificación **Todos** y marque **Sin filtrar por centros**. (Si esta casilla está marcada, las actividades y grupos aplican a todos los centros en la lista).
3. En el panel **Actividades de múltiples centros**, realice una de las siguientes actividades:
 - Retire la marca de verificación en la casilla de verificación **Todos** y seleccione las actividades de múltiples centros a los que desea asignar estos grupos y actividades.
 - Retire la marca de verificación en la casilla de verificación **Todos** y marque **Sin filtrar por actividades**. (Si está marcada esta casilla, las actividades y grupos aplican a todas las actividades de múltiples centros de a lista).
4. Haga clic en **Aplicar**  .


Copiar grupos de actividades

1. En el panel **Actividades**, seleccione el Grupo de actividades que desea copiar.
2. Haga clic en **Copiar**  .
Se abre el panel **Copiar grupo de actividades**.
3. En el campo **Nombre**, cambie el nombre al Grupo de actividades si es necesario. (El nombre debe ser único dentro de la unidad de negocios).
4. En el panel **Asociar grupo de actividades de copiado con la siguiente unidad de negocio**, seleccione la unidad de negocio con la cual desea asociar este Grupo de actividades.
5. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Sugerencia

Cuando se pega un grupo de actividades y se agrega a la misma unidad de negocio, todas las actividades asociadas con el grupo de actividades copiado se asocian con el grupo de actividades duplicado.


Eliminar grupos de actividades

1. En el panel **Actividades**, seleccione el **Grupo de actividades** que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**  .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo Confirmación, haga clic en **Sí** para eliminar o en **No** para cancelar la acción.

Agregar actividades a Conjunto de actividades



Después de **crear un conjunto de actividades**, agregue las actividades, abriendo el panel **Actividades**.

Para agregar actividades a un conjunto de actividades:

1. En el panel **Actividades**, haga clic en **Asignar actividades regulares**  .
Aparece el panel **Actividades disponibles**.
2. Desde la lista **Actividades**, seleccione las actividades que desea agregar a este conjunto.
Para encontrar rápidamente una actividad en la lista, ingrese el nombre de la actividad en el campo **Buscar**.

Sugerencia

Podrá observar que las actividades que ya están asignadas a un conjunto de actividades, muestran el nombre del conjunto de actividades en una columna separada. Estas mismas actividades siguen estando disponibles para ser seleccionadas en el nuevo conjunto de actividades.

3. Haga clic en **Aplicar**  .
4. En el panel **Actividades asociadas**, haga clic en **Guardar ahora**  .
Las actividades seleccionadas se agregan a la lista de actividades de el panel **Conjuntos de actividades**.

Configuración de habilidades para las actividades

Utilice el panel **Habilidades** para **agregar** o **eliminar** habilidades asociadas con una actividad.

Tenga en cuenta la siguiente información sobre las habilidades:

- Si se agrega una habilidad a una actividad, sólo los agentes con esa habilidad son programados para esa actividad.
- Si varias habilidades están asociadas con una actividad, los agentes deben tener todas esas habilidades para poder trabajar en dicha actividad.
- Una actividad puede incluir más de una habilidad o puede representar un nivel de habilidad en particular.

Importante

Los agentes y las habilidades se asocian en Genesys Administrator, no en Workforce Management Web. Las habilidades de Workforce Manager son idénticas a los objetos de **Habilidades** de Genesys Administrator y están disponibles en Workforce Manager después de la sincronización con Genesys Administrator.

Características de seguridad de las habilidades


Únicamente están visibles las habilidades a las que el usuario actual tiene acceso en Genesys Administrator.

Si el acceso de seguridad del usuario ha cambiado de forma tal que él o ella ya no puede obtener acceso a ciertas habilidades, tales habilidades permanecerán visibles, pero el usuario cuyo acceso se modificó no podrá agregarlas, eliminarlas o modificarlas.

Agregar habilidades a una actividad

Para agregar una habilidad a una actividad:

1. En el panel **Actividades**, seleccione la actividad actual para la cual desea agregar habilidades.
2. En la parte superior de el panel **Propiedades de las actividades**, haga clic en **Habilidades**.

3. Cuando se abra el panel **Habilidades**, haga clic en **Agregar habilidades a una actividad**  .
4. En el panel **Habilidades**, asigne los niveles de habilidades mínimo y máximo.
 - **Nivel mínimo de habilidad**—Un valor de nivel mínimo de habilidad que se requiere para que un agente con esta habilidad realice esta actividad. Defina el rango apropiado para cada habilidad, como 1 a 10 o de 1 a 100. El rango debe ser consistente con el rango utilizado en Genesys Administrator.
 - **Nivel máximo de habilidad**—Un valor de nivel máximo de habilidad que se requiere para que un agente con esta habilidad realice esta actividad.
5. En la lista de habilidades, seleccione aquellas que desea asociar con esta actividad. Para encontrar rápidamente una habilidad, puede ingresar los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** (por ejemplo, el nombre de la habilidad).



Importante

Debe definir las habilidades en Genesys Administrator antes de que aparezcan en esta lista.

6. Cuando haya finalizado de seleccionar las habilidades, haga clic en **Aplicar**  .

Eliminar habilidades asociadas con una actividad

Para eliminar una habilidad:

1. En el panel **Habilidades**, seleccione la habilidad que desea eliminar. Para encontrar rápidamente una habilidad, puede ingresar los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** (por ejemplo, el nombre de la habilidad).
2. Haga clic en **Eliminar**  .
3. Cuando haya terminado de eliminar habilidades, haga clic en **Guardar ahora**  .

Asociar Agentes con Actividades

Usar el panel **Agentes** dentro de la vista **Actividades** para asociar agentes con actividades. Para abrir este panel, seleccione **Agentes** en la parte superior del panel **Propiedades de la actividad**.

Los agentes pueden trabajar en dos condiciones:


1. Tienen el conjunto de habilidades adecuado. Sus habilidades deben coincidir con las habilidades necesarias para la actividad.
2. Son elegibles para asignaciones de actividades. Si la fecha de vigencia es anterior a la fecha actual, estas asignaciones reemplazan la elegibilidad del agente para trabajar en la actividad según el conjunto de habilidades.

Para ajustar los agentes que se asocian con una actividad, cambie los valores de configuración de la habilidad para:

- El agente, mediante el uso del panel **Información del agente**. Véase la [vista Actividades del agente](#).
- La actividad, usando el panel **Habilidades** en el módulo **Configuración > Actividades**. Véase [Configurar habilidades para las actividades](#).

Asociar Agentes con una Actividad

Para asociar un agente con una actividad:

1. En el panel **Actividades**, seleccione la actividad con la que desea asociar a los agentes.
2. En la parte superior del panel **Propiedades de la actividad**, haga clic en **Agentes**.
3. Se abre el panel **Agentes asociados con la actividad**.
4. Haga clic en **Asociar agentes con la actividad** . Se abre el panel **Agentes disponibles**.
5. En el campo **Fecha efectiva**, ingrese (o haga clic en el campo para seleccionar de un calendario) la fecha en que desea que comience la asociación.
6. En el campo **Estado**, utilice la lista desplegable para seleccionar una de las cuatro opciones: **Primario**, **Secundario**, **Auto** o **Deshabilitado**.
7. En la lista **Agentes disponibles**, seleccione los agentes que desea asociar con esta actividad. Para encontrar rápidamente un agente, ingrese el nombre de los agentes en el campo **Buscar** y haga clic en uno de los dos filtros **Buscar por:** filtros (botones de opción **Nombre** o **Apellido**).
8. Cuando haya seleccionado todos los agentes, haga clic en **Aplicar** .

Sugerencia

Para desvincular (o eliminar) un agente de una actividad, vaya a la vista **Configuración > Agentes > Actividades**.

Estadísticas

Utilice el panel **Estadísticas** para asociar estadísticas con cada actividad o actividades de múltiples centros.

Importante

Debe disponer de la autorización adecuado o del derecho de seguridad para ver y configurar las estadísticas para las actividades y las actividades de múltiples centros. Si no tiene este derecho, los paneles **Actividades > Estadísticas** y **Múltiples centros > Actividades** no serán visibles. Además, no puede asociar estadísticas con una actividad o actividad de múltiples centros si es del tipo **Trabajo de personal fijo**.

Utilice las estadísticas para supervisar los niveles de interacción y de servicio.

Para asociar estadísticas con actividades, debe haber configurado las estadísticas necesarias en Stat Server y configurado una conexión entre el Data Aggregator y el Stat Server en la ficha **Aplicación del Data Aggregator Conexiones**. La conexión Data Aggregator-Stat Server debe estar activa.

Sugerencia

Verá que algunas estadísticas ya están configuradas en WFM con los nombres de las variantes (y precedidas de WFM) especificados entre paréntesis en la columna de Opciones de estadísticas de la tabla [Configuración de estadísticas recomendada](#).

Las propiedades de las estadísticas se describen en [Propiedades de las estadísticas](#). Aparecerá información de configuración adicional en [Configurar las estadísticas de las actividades](#) y [Estadísticas de las actividades de múltiples centros](#).

Propiedades de las estadísticas

Estadísticas—Las estadísticas de Stat Server que asociará con una actividad o actividad de múltiples centros.

Tipo—El tipo de objeto que se supervisará.

- **Volumen de interacciones**—Define cómo recuperar el número de interacciones que llegan al centro de contacto para cada actividad. Se utiliza para actividades Inmediatas y Pospuestas.
- **Volumen de abandonos**—Describe el número de interacciones abandonadas del centro de contacto para cada actividad. Se utiliza para actividades Inmediatas.
- **Calidad de servicio**—Se utiliza para comparar los valores reales con los objetivos de servicio proyectados en el programa para cada actividad. Incluye estadísticas que realizan seguimiento al nivel de servicio y al tiempo promedio de respuesta (ASA). Se utiliza para actividades Inmediatas.
- **Tiempo por llamada**—Se hace seguimiento para cada actividad y se compara con los objetivos de tiempo por interacción definidos en el pronóstico. Se utiliza para actividades Inmediatas y Pospuestas.
- **Acumulación**—Rastrea el número de interacciones entrantes en la cola que esperan procesamiento y aún no se han distribuido a los agentes. Sólo se utiliza para Actividades diferidas.

Objeto—La Cola de espera, Cola de interacción, Punto de ruteo, Grupo de colas de espera, Grupo de puntos de ruteo, Grupo de agentes o Grupo de puestos que se supervisarán.

- **Cola de espera**—Todos los DN de la cola ACD y tipos de Cola virtual del centro.
- **Objetos de interacción**— Objetos de script del tipo de cola de espera de interacción.
- **Punto de ruteo**—Todos los DN de la cola de ruteo y los tipos de punto de ruteo virtual del centro.
- **Grupo de cola**—Todos los grupos DN del tipo de cola ACD en el centro.
- **Grupo de puntos de ruteo**—Todos los grupos DN del tipo de puntos de ruteo en el centro.
- **Grupo de agentes**—Todos los grupos de DN del tipo de agente en el centro.
- **Grupo de puestos**—Todos los grupos DN del tipo de puesto en el centro.

Filtros—Valores opcionales que definen las interacciones manejadas por el objeto de manera más precisa. Se utilizan en los centros de contacto con agentes de múltiples habilidades. En la mayoría de los casos, los filtros requieren la instalación de Universal Routing Server (URS) de Genesys.

Modo de configuración flexible

El panel **Estadísticas** de **Propiedades de las estadísticas** incluye un valor **Modo de configuración flexible** para ciertos Tipos (tales como, Calidad de servicio, Tiempo por llamada, Volumen de interacciones y Acumulación de actividades). Cuando está habilitado, es compatible con los valores de configuración de una versión anterior de WFM o para especificar solicitudes de

estadísticas más complejas.

En el modo de configuración flexible, si selecciona Volumen de interacciones, Tiempo por llamada o Acumulación de actividades, todos los tipos de objeto están disponibles y no solamente aquellos que se muestra en **Configuración de estadísticas recomendada**. Es decir, puede seleccionar objetos de los tipos Cola de espera, Cola de espera de interacción, Puntos de ruteo, Grupos de colas, Grupos de puntos de ruteo, Grupos de agentes o grupos de lugares.

Si selecciona Calidad de servicio mientras se encuentra en el modo de configuración flexible, puede seleccionar estadísticas para obtener la velocidad de respuestas promedio en solitario.

Si no se encuentra en el modo de configuración Flexible, debe seleccionar una de estas combinaciones:

- Factor de servicio, Interacciones distribuidas y rango de tiempo
- Interacciones distribuidas y Velocidad de respuesta promedio
- Factor de servicio, Interacciones distribuidas, Velocidad de respuesta promedio y Rango de tiempo.

Las estadísticas que se configuran utilizando el valor de configuración **Modo de configuración flexible** en la lista **Estadísticas** con un icono de signo de exclamación al lado.

Importante

Si selecciona la casilla de verificación **Modo de configuración flexible** pero no configura ninguno de los valores adicionales que esta selección habilita, la estadística se tratará como si la casilla de verificación **Modo de configuración flexible** estuviera en blanco. No aparece un icono de signo de exclamación al lado de la estadística en la lista **Estadísticas** y cuando usted edita la estadística, la casilla de verificación **Modo de configuración flexible** no está seleccionada.

Usar como promedio

También en el panel **Estadísticas** de las propiedades **Estadísticas**, el valor de configuración **Usar como promedio** le indica al WFM que registre valores promedio. Úselo sólo para los tipos de estadísticas Calidad de Servicio y Tiempo de Manejo.

Por ejemplo, las estadísticas regulares de Tiempo por llamada proporcionan el tiempo total por llamada, un número que luego se divide entre el número de interacciones manejadas para producir el valor que utiliza WFM. Si selecciona **Usar como promedio**, WFM simplemente registra el total de tiempo por llamada y no divide ese valor entre el número de interacciones.

Importante

Puede aplicar **Usar como promedio** solo una vez por actividad para cada tipo de

estadística.

Configurar estadísticas para actividades


Utilice el panel **Estadísticas de actividades** para asociar las estadísticas de Stat Server con las actividades seleccionadas. Al definir una estadística, le indica a WFM qué estadísticas y qué objetos supervisar para cada actividad. Las estadísticas de actividades en múltiples centros se definen de la misma manera que se definen las estadísticas de actividades regulares.

Algunas actividades pueden requerir múltiples definiciones de estadísticas, por ejemplo, para cada cola o grupo que realiza esta actividad.

Agregar y **eliminar** estadísticas para actividades utilizando los procedimientos de este tema.

Adición de Estadísticas a las Actividades

Para añadir estadísticas a una actividad:

1. Seleccione el centro que contiene las actividades que desea asociar con estadísticas.
2. En el panel **Propiedades de las actividades**, seleccione **Estadísticas**.
3. En el panel **Estadísticas de la actividad**, haga clic en **Agregar información de estadísticas a la actividad** .
4. En el panel **Tipo de estadística**, configure las estadísticas. Véase [Configuración de estadísticas recomendada](#).

Importante

El panel **Estadísticas** muestra diferentes estadísticas, dependiendo de la combinación de **Tipo/Objeto** que elija. Los tipos de estadísticas están predefinidos y no todos los tipos de estadísticas se aplican a todos los tipos de actividad.




Las actividades del personal fijo no utilizan estadísticas. Por lo tanto, si selecciona una actividad del tipo **Trabajo de personal fijo**, el panel **Estadísticas** no se muestra.

Después de seleccionar el **tipo** y el **objeto**, se habilitan las listas desplegadas y puede elegir estadísticas de la lista. Para obtener una descripción de todos los **tipos**, **objetos**, **estadísticas** y **filtros**, consulte [Propiedades de las estadísticas](#).

5. Seleccione un **filtro**, si es necesario.
Los filtros se utilizan en los centros de contacto de múltiples habilidades para especificar mejor el objeto que se supervisará.
6. Seleccione el(los) **Rango(s) de tiempo para estadísticas de calidad de servicio**. Puede seleccionar uno o dos rangos de tiempo.
7. Marque la casilla de verificación **Modo de configuración flexible**, si es necesario.

Sugerencia

Esta opción no está disponible para las estadísticas de volumen de abandonos.

8. Marque la casilla de verificación **Usar como promedio**, si es necesario.
9. Haga clic en **Aplicar** .
10. Después de que aparezca la estadística en el panel **Estadísticas de las actividades**, haga clic en Guardar ahora . La estadística seleccionada ya está asociada con la actividad.
11. Para agregar estadísticas adicionales a esta misma actividad, haga clic en **Agregar información de estadísticas a la actividad**  y continúe con los pasos 3-7 del procedimiento.

Configuración de Estadísticas Recomendada

Los nombres de las **Opciones de estadísticas** que aparecen en esta tabla son nombres sugeridos. Utilice el Configuration Manager para abrir la aplicación Stat Server, donde podrá establecer los nombres de estas opciones y los valores para sus objetos.

Tipos de estadísticas	Opciones de estadísticas	Objetos disponibles
Volumen de interacciones	NúmTotalLlamadasEntrantes (o WFMNúmTotalLlamadasEntrantes)	Cola de espera, Cola de espera de interacción, Punto de ruteo, Grupo de Colas de espera, Grupo de Puntos de ruteo
Volumen de abandono	NúmTotalLlamadasAband (o WFMTotalNumberCallsAband), TotalNumberShortAbandons, TimeRange	Cola de espera, Cola de espera de interacción, Punto de ruteo, Grupo de Colas de espera, Grupo de Puntos de ruteo
Calidad del servicio	ServiceFactor1 (o WFMServiceFactor1), AverTimeBeforeAnswering (o WFM AVerTimeBeforeAnswering), TotalNumberCallsDistrib (o WFMTotalNumberCallsDistrib)	Cola de espera, Cola de espera de interacción, Punto de ruteo, Grupo de Colas de espera, Grupo de Puntos de ruteo
Tiempo de manejo	TotalNumberCallsHandled (o WFMTotalNumberCallsHandled), TiempoManejoTotal (o WFMTotalHandleTime)	Grupo de agentes, Grupo de puestos
Acumulación de actividades	EmailsWaitingInQueue (o WFMEmailsWaitingInQueue)	Cola de espera, Cola de espera de interacción, Punto de ruteo, Grupo de Colas de espera, Grupo



Tipos de estadísticas	Opciones de estadísticas	Objetos disponibles
		de Puntos de ruteo

Sugerencia

Las estadísticas para colas de espera de interacción multimedia dependen del tipo de interacción (por ejemplo, los tipos de e-mail, chat, acumulación y soportes abiertos tendrán diferentes estadísticas). Para una lista completa de estadísticas y categorías de la estadística, véase la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

Eliminar estadísticas de las actividades

Para editar las estadísticas asociadas con una actividad:


1. En el panel **Estadísticas de actividades**, seleccione la estadística que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar información de estadísticas de la actividad** .
3. Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o en **No** para cancelar la acción.
4. Haga clic en **Guardar ahora** .

Configurar habilidades para actividades de múltiples centros

Utilice el panel **Habilidades** para agregar o eliminar habilidades asociadas con una actividad de múltiples centros.

Agregar Habilidades a una Actividad de múltiples centros

Para agregar una habilidad a una actividad de múltiples centros:

1. En el panel **Actividades**, seleccione la actividad de múltiples centros a la cual desea agregar las habilidades.
2. En la parte superior del panel **Propiedades de las actividades de centros múltiples**, haga clic en **Habilidades**.
3. Cuando se abra el panel **Habilidades**, haga clic en **Agregar habilidades a una actividad** .
4. En el panel **Habilidades**, asigne los niveles de habilidades mínimo y máximo.
 - **Nivel mínimo de habilidad**—Un valor de nivel mínimo de habilidad que se requiere para que un agente con esta habilidad realice esta actividad. Defina el rango apropiado para cada habilidad, como 1 a 10 o 1 a 100. El rango debe ser consistente con el rango utilizado en el Configuration Manager.
 - **Nivel máximo de habilidad**—Un valor de nivel máximo de habilidad que se requiere para que un agente con esta habilidad realice esta actividad.
5. En la lista de habilidades, seleccione aquellas que desee asociar con la actividad de múltiples centros. Para encontrar rápidamente una habilidad, puede ingresar los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** (por ejemplo, el nombre de la habilidad).

Sugerencia

Debe definir las habilidades en Configuration Manager antes que aparezcan en la lista.


6. Cuando haya finalizado de seleccionar las habilidades, haga clic en **Aplicar** .

Eliminación de una habilidad asociada con una actividad de múltiples centros

Para eliminar una habilidad:

1. En el panel Habilidades, seleccione la habilidad que desea eliminar.
Para encontrar rápidamente una habilidad, puede ingresar los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** (por ejemplo, el nombre de la habilidad).

2. Haga clic en **Eliminar**  .

3. Cuando haya terminado de eliminar habilidades, haga clic en **Guardar ahora**  .

Sección Agentes para actividades de múltiples centros

Esta sección contiene una sección de sólo lectura que muestra los agentes asociados con la actividad de múltiples centros.


Los agentes no se pueden asociar directamente con actividades de múltiples centros. Los agentes están asociados con actividades de múltiples centros si sus habilidades coinciden con las habilidades requeridas por las actividades infantiles de la actividad de múltiples centros o se les asigna al trabajo en la actividad infantil directamente en WFM Web para Supervisores. Por lo tanto, para ajustar cuáles son los agentes que están asociados con una actividad de múltiples centros, cambie los valores de configuración de las habilidades de ese agente o asigne la actividad a un agente con una fecha de vigencia. Para obtener más información, consulte la vista [Actividades del agente](#).

Asignar actividades a una actividad de múltiples centros

Las *Actividades de múltiples centros* son actividades regulares que se realizan en centros de contacto específicos que se combinarán, para propósitos de seguimiento, en una actividad de múltiples centros asociada con una unidad de negocio.



Utilice el panel **Actividades** de la vista **Actividades de múltiples centros** para asociar actividades con actividades de múltiples centros. Para abrir esta sección, seleccione **Actividades** en la parte superior del panel **Propiedades de actividades de múltiples centros**.

Para asignar una actividad a una actividad de múltiples centros:

1. En el panel **Actividades**, seleccione la actividad de múltiples centros, con la que desea asociar actividades.
2. En la parte superior del panel **Propiedades de las actividades de múltiples centros**, haga clic en **Actividades**.
Aparece el panel **Actividades asociadas**.
3. Haga clic en **Asignar actividades regulares** .
Aparece el panel **Actividades**.
4. Seleccione las actividades que desea asociar con esta actividad de múltiples centros.
Para encontrar rápidamente una actividad, escriba el nombre de la actividad en el campo **Buscar**.

Sugerencia

Una actividad puede pertenecer solo a una actividad de múltiples centros. Sólo están disponibles las actividades correspondientes a la unidad de negocios seleccionada. Las actividades de otras unidades de negocio no aparecen.

5. Cuando haya seleccionado todas las actividades, haga clic en **Aplicar** .
6. En el panel **Actividades asociadas**, haga clic en **Guardar ahora** .

Configurar habilidades y estadísticas

Después de asignar las actividades, puede configurar las Habilidades y Estadísticas:

Haga clic en **Habilidades** en la parte superior de el panel **Propiedades de las actividades de múltiples centros** para configurar las habilidades de la actividad de múltiples centros a las que se hará seguimiento. Consulte [Configurar habilidades para actividades de múltiples centros](#).

Configurar las estadísticas de la actividad de múltiples centros a las que se hará seguimiento. Para obtener más información, consulte [Configuración de estadísticas para una actividad de múltiples centros](#).


Utilizar filtros para asignar actividades a actividades de múltiples centros

1. En el panel **Actividades**, haga clic en **Filtro**  .
Se abre el panel **Filtro**.
2. En la lista **Centros**, realice una de las siguientes acciones:
 - Retire la marca de verificación en la casilla de verificación **Todos** y seleccione los centros a los que desea asignar estos grupos y actividades.
 - Mantenga la marca de verificación en la casilla de verificación **Todos**. (Si esta casilla está marcada, las actividades y grupos aplican a todos los centros en la lista).
3. En el panel **Actividades de múltiples centros**, realice una de las siguientes actividades:
 - Retire la marca de verificación en la casilla de verificación **Todos** y seleccione las actividades de múltiples centros a los que desea asignar estos grupos y actividades.
 - Mantenga la marca de verificación en la casilla de verificación **Todos**. (Si está marcada esta casilla, las actividades y grupos aplican a todas las actividades de los múltiples centros).
4. Haga clic en **Aplicar**  .

Asociación de Centros con una Actividad de múltiples centros

Cuando usted selecciona una actividad de múltiples centros y hace clic en **Actividades** en ese panel **Propiedades de actividades de múltiples centros**, puede seleccionar **Asignar un centro**

faltante a una actividad de múltiples centros  para asignar la actividad a un centro faltante (exceptuando las actividades de todos los centros visibles que ya se asignaron a una actividad de múltiples centros). El panel **Asignar un centro faltante a una actividad de múltiples centros** se abre y todos los centros dentro de la unidad de negocio seleccionada aparecen en una lista. Para crear una actividad nueva similar para cada centro seleccionado:

1. Seleccione un centro.
Usted puede seleccionar más de un centro usando la tecla Ctrl o Shift.
2. Opcionalmente, usted puede marcar la casilla de verificación **Distribuir horas de actividad y habilidades de múltiples centros** para asignar las horas de actividad. Consulte la sugerencia siguiente.
3. Haga clic en **Aplicar** .
En cada centro marcado, WFM crea una nueva actividad que puede cambiarle el nombre y asocia esa actividad con la actividad de múltiples centros de *origen* seleccionada. Las horas abiertas para la actividad son 24/7 como valor predeterminado.

Sugerencia

Si se seleccionó **Distribuir horas de actividad y habilidades de múltiples centros**, entonces las horas de actividad y las habilidades para la(s) actividad(es) generada(s) serán las mismas que para la actividad de múltiples centros de *origen* seleccionada.

Observe que el huso horario de cada centro se utiliza para definir las horas de actividad—y que puede ser diferente del huso horario que utiliza la unidad de negocio bajo la cual se ubica la actividad de múltiples centros de *origen*.

Una actividad generada de este modo siempre tendrá el mismo tipo de actividad que la actividad de múltiples centros que fue su origen.


Estadísticas para actividades de múltiples centros

Utilice el panel **Estadísticas de actividades de múltiples centros** para asociar las estadísticas con las actividades seleccionadas. Al definir una estadística, le indica a WFM qué estadísticas y qué objetos supervisar para cada actividad. Las estadísticas de actividades en múltiples centros se definen de la misma manera que se definen las estadísticas de actividades regulares.

Para información básica sobre actividades, tipos de actividad y cómo configurar actividades, consulte [Configurar estadísticas para actividades](#).

Asociar estadísticas con actividades de múltiples centros

Para asociar estadísticas con actividades de múltiples centros:

1. Seleccione la **Unidad de negocio** que contiene las actividades de múltiples centros que desea asociar con las estadísticas.
2. En el panel **Propiedades de las actividades**, seleccione **Estadísticas**.
3. En el panel **Estadísticas de la actividad**, haga clic en **Agregar información de estadísticas a la actividad** .
4. En el panel **Tipo de estadística**, configure las estadísticas como en los pasos 3-11 en el procedimiento [Agregar estadísticas a actividades](#). Véase también [Configuración de estadísticas recomendada](#).

Sugerencia

El panel **Estadísticas** muestra diferentes estadísticas, dependiendo de la combinación de **Tipo/Objeto** que elija. Los tipos de estadísticas están predefinidos y no todos los tipos de estadísticas se aplican a todos los tipos de actividad. Las actividades del personal fijo no utilizan estadísticas. Por lo tanto, si selecciona una actividad del tipo **Trabajo de personal fijo**, el panel **Estadísticas** no se muestra.

5. Después de seleccionar el **Tipo** y el **Objeto**, se habilitan las listas desplegadas y puede elegir estadísticas de la lista.
Para obtener una descripción de todos los tipos, objetos, estadísticas y filtros, consulte [Propiedades de las estadísticas](#).

Para obtener más información acerca de las estadísticas para una actividad de múltiples centros, consulte [Propiedades de las estadísticas](#).

Eliminar estadísticas de las actividades de múltiples centros

Para eliminar una estadística de una actividad de múltiples centros, siga los pasos en el procedimiento [Eliminar estadísticas de las actividades](#).

Usuarios

Los *usuarios* son los supervisores y otras personas que no son agentes. Los usuarios se dividen en dos grupos:

1. Los usuarios que se han importado a WFM (**usuarios de WFM**).
2. Los usuarios que están configurados en Genesys pero no seleccionados como usuarios de WFM (**Usuarios de Genesys**).

En el módulo **Usuarios**, puede:

- Ver una lista de **usuarios** WFM existentes.
- Ver las **propiedades** del usuario.
- Configurar un **huso horario** específico, la instancia **WFM Builder** y la **función de seguridad** para un usuario.
- Ver y editar **privilegios de funciones** de seguridad.
- Conceder o retirar a un usuario los **derechos de acceso** a las unidades de negocio, centros y equipos.
- Conceder o retirar derechos de acceso de un usuario a **notificaciones**.

Sugerencia

Si se cambian los privilegios de funciones de un usuario en este módulo y ya no coinciden con los privilegios establecidos en el módulo **Funciones**, aparece el cuadro de diálogo siguiente:





Figura: Diálogo de confirmación

Haga clic en **Sí** para cancelar la asignación de la función de seguridad actual o haga clic en **No** para cancelar la acción y mantener la función de seguridad actual del usuario.

Panel Usuarios

Este panel contiene una lista de usuarios que han sido importados a Workforce Management. Tiene las siguientes columnas: **Nombre de usuario**, **Nombre**, **Apellido** y **E-mail**. Puede agregar usuarios a esta lista (véase [Importar usuarios de Genesys](#)) o eliminarlos.

En este panel, puede:

- Importar usuarios de Genesys a WFM haciendo clic en **Importar usuario de Genesys** .
- Eliminar usuarios seleccionándolos de la lista y haciendo clic en **Eliminar** .
- Buscar usuarios ingresando sus nombres de usuario en el campo **Buscar**.
- Ordene la lista haciendo clic en los encabezados de columna **Nombre de usuario**, **Nombre** o **Apellido**.

Importar usuarios de Genesys

Al importar usuarios de Genesys, se abre un panel que incluye una lista desplegable de las funciones de seguridad existentes. De forma predeterminada, el usuario que ha seleccionado se asigna a la primera función de esta lista. Si no existen funciones de seguridad, no se mostrará <ninguna> lista. Todos los usuarios importados se asignan a la función seleccionada en la lista.

Una vez finalizada la importación, el panel **Usuarios** muestra los nuevos usuarios en su lista. A continuación, puede seleccionar un usuario y cambiar o configurar sus valores de configuración en el panel **Propiedades**, **Privilegios de funciones** o **Derechos de acceso**.

Propiedades del usuario

El panel **Propiedades del usuario** contiene información sobre el usuario WFM seleccionado.

Información sobre el usuario

El panel **Información del usuario** contiene los siguientes campos de solo lectura, previamente ingresados en Genesys Administrator:

- Nombre del usuario tal como fue ingresado en Genesys Administrator.
- Apellido del usuario tal como fue ingresado en Genesys Administrator.
- E-mail Esta es la dirección de e-mail del usuario ingresada en Genesys Administrator. WFM utiliza esta dirección de correo electrónico para la notificación de:
 - Cambios en el estado de las solicitudes de canje de programas.
 - Cambios en el estado de las solicitudes de tiempo libre.

Para más información acerca de notificaciones por correo e-mail, consulte la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

Configurar los valores de configuración opcionales

Para configurar los valores de configuración opcionales en el panel **Información del usuario**:

1. Seleccione un **Huso horario** para el usuario o deje el espacio en blanco. El huso horario se puede utilizar en algunas vistas e informes de **Rendimiento** como alternativa al huso horario del centro o unidad de negocio. Si configuró un Huso horario predeterminado antes de importar el usuario, tal huso horario aparece como el Huso horario. Si no configuró un huso horario, **<ninguno>** aparece aquí.

Importante

Si posteriormente modificó el huso horario predeterminado, aparece aquí el huso horario establecido como predeterminado cuando se importó el usuario.

Para configurar un huso horario diferente para este usuario:

- Seleccione el huso horario en el cuadro de lista desplegable. Se incluyen todos los husos horarios que hayan sido importados a Workforce Management desde la Base de datos de configuración.

Si necesita husos horarios adicionales, utilice la vista **Organización > Husos horarios** para cambiar los husos horarios que aparecen en la lista. Para obtener más detalles, consulte la [Lista de husos horarios](#).

2. Seleccione un servidor **WFM Builder** para el usuario o deje espacio en blanco. Este es el servidor que

confecciona los programas. Para que un WFM Builder específico (que esté instalado en la estación de trabajo de un usuario o dedicado a un grupo de usuarios) cree programas de WFM:

- Seleccione el servidor **WFM Builder** de la lista desplegable.

No necesita especificar un servidor de WFM Builder si desea que todos los usuarios compartan el mismo. El valor predeterminado es **ninguno**.

3. Seleccione **Función de seguridad** para el usuario o deje el espacio en blanco. Si selecciona una función de seguridad, el usuario adopta los privilegios de funciones que se configuraron para esa función de seguridad. Si el usuario no está asignado a una función de seguridad:

- Borre las casillas de verificación junto a los nombres de los privilegios de funciones a los que el usuario no debe tener autorización de acceso. De forma predeterminada, todas las opciones aparecen seleccionadas.

4. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Privilegios de funciones de usuario

El panel **Usuarios > Privilegios de funciones** contiene una lista de privilegios de funciones de seguridad que están asignados al usuario seleccionado. Los privilegios de funciones se describen en detalle en [Privilegios de funciones](#).

Para cambiar los privilegios de funciones de un usuario:

1. Seleccione un usuario y, a continuación, haga clic en la casilla de verificación junto a los privilegios que desea cambiar.

2. Haga clic en **Guardar ahora** .

Haga clic en **Ayuda** para ver un tema de ayuda acerca de este panel.

Conceder derechos de acceso para obtener notificaciones

El panel **Privilegios de funciones** en el módulo **Usuarios** es idéntico al panel **Privilegios de funciones** en el módulo **Funciones**, con una excepción; En el módulo **Usuarios**, puede otorgar el acceso a **Notificaciones**.

Para otorgar el acceso a las notificaciones:

1. En la lista **Privilegios de funciones**, haga clic en la flecha para expandir **Notificaciones**, como se muestra en la figura de abajo.

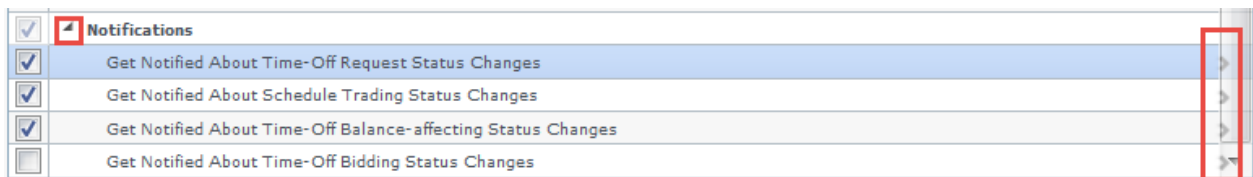




Figura: Privilegios de funciones—Notificaciones

2. Haga clic en la flecha en la fila correspondiente para conceder el acceso de usuario seleccionado para recibir notificaciones sobre uno de los siguientes cambios de estado:
 - Cambios de estado de las solicitudes de tiempo libre
 - Cambios de estado de canje de programas
 - Tiempo libre que afectan al balance de cambios de estado
 - Cambios de estado de ofertas de tiempo libre
3. Se abre un nuevo panel, lo que permite conceder derechos de acceso para el privilegio de notificación específico que seleccionó

Por ejemplo, si ha hecho clic en la flecha en la primera fila, se abren los derechos **Conceder acceso** para el panel **Obtener notificaciones sobre los cambios de estado de solicitudes de tiempo libre**.


4. En el nuevo panel, realice una de las siguientes acciones para el privilegio seleccionado:

5.  Agregar los derechos de acceso

6.  Eliminar los derechos de acceso

7.  Cerrar este panel y cancelar los cambios que ha realizado

8.  Abrir un tema de Ayuda relacionado con este panel

9. Cuando haya completado todas las tareas, en el panel **Privilegios de funciones**, haga clic en **Guardar ahora**  .




Derechos de acceso

El panel **Derechos de acceso** muestra las unidades de negocio, los centros y los equipos a los que se ha concedido acceso al usuario. Utilice los controles en la esquina superior derecha de estos paneles para completar todas las tareas que se describen en este tema.

Controles del panel Derechos de acceso

 Eliminar derechos de seguridad con respecto a esta UN sin cambiar centros	<p>Haga clic para eliminar los derechos de acceso del usuario a la unidad de negocio seleccionada, pero retenga los derechos de acceso del usuario a los centros dentro de esta unidad de negocio.</p>
 Agregar derechos de acceso	<p>Haga clic para abrir el panel Seleccionar elementos para conceder acceso a los usuarios, que permite conceder los derechos de acceso de usuario a unidades de negocios, centros o equipos seleccionados dentro de la empresa.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Estos objetos a los que el usuario ya tiene derechos de acceso no se muestran en este panel.</p> </div>
 Eliminar derechos de acceso de los elementos seleccionados	<p>Haga clic para eliminar los derechos de acceso del usuario a los objetos seleccionados.</p>
 Ayuda	<p>Haga clic para ver un tema de ayuda sobre el panel Derechos de acceso.</p>
 Guardar ahora	<p>Haga clic para guardar los cambios realizados a los derechos de acceso del usuario.</p>

Seleccione los controles del panel elementos para conceder acceso a los usuarios

 Aplicar	<p>Haga clic para asignar el acceso de usuario a los elementos seleccionados.</p>
 Cerrar	<p>Haga clic para cerrar este panel sin aplicar cambios.</p>
 Ayuda	<p>Haga clic para ver una tema de Ayuda sobre este panel.</p>

Funciones

Seguridad *Funciones* controla las autorizaciones (o privilegios) generales, así como autorizaciones de acceso para varios módulos en WFM Web para Supervisores. Las funciones no controlan el acceso a las unidades de negocio, centros o equipos. Para agregar o restringir el acceso a estos objetos específicos, véase [Derechos de acceso](#).

En la vista Funciones hay dos listas:

- La lista [Usuarios de WFM](#) contiene las siguientes columnas: Nombre de usuario, Nombre de pila del usuario, Apellido del usuario, E-mail del usuario y Función.
- La lista [Usuarios de Genesys](#) contiene las siguientes columnas: Nombre de usuario, Nombre de pila del usuario, Apellido del usuario y E-mail del usuario.

En el módulo Funciones, puede:



- Importar usuarios
- Definir una función de seguridad predeterminada
- Asignar funciones de seguridad a los usuarios. Los usuarios asumen automáticamente los privilegios o autorizaciones configuradas para la función de seguridad a la que se les asigna.

Sugerencia

Las funciones de seguridad le permiten establecer autorizaciones para obtener acceso a módulos pero no a unidades de negocio, centros ni equipos. Para habilitar los derechos agregar o restringir el acceso a estos objetos específicos, se debe verificar la casilla de verificación [Acceso a la configuración del backend](#) en el panel Privilegios de funciones.

Crear funciones



Para crear una función de seguridad nueva:

1. Vaya a **Configuración > Funciones**.
2. En el panel **Funciones**, haga clic en **Nuevo** .
Aparece una nueva función de seguridad en el panel **Función** con un nombre predeterminado.
3. En el panel **Privilegios de funciones**, cambie el **Nombre** de la función (si lo desea).
4. Asigne privilegios expandiendo los elementos de la lista y seleccionando/borrando las marcas de las casillas de verificación.
Para obtener una descripción completa de todos los privilegios, consulte [Privilegios de funciones](#).
5. Haga clic en **Guardar ahora** .

Paso siguiente: Asigne una función de seguridad a un usuario.

Usar copiar para crear funciones

Para crear una función de seguridad utilizando copiar:



1. En el panel **Funciones**, seleccione una función existente.
Si hay muchas funciones en la lista, ingrese el nombre de la función en el campo **Buscar** para hallarlo rápidamente.
2. Haga clic en **Copiar** .
Una copia de la función seleccionada aparece en la lista **Funciones**.
3. Seleccione la copia y haga clic en **Privilegios de funciones**.
4. Cambie el nombre y asigne privilegios a la función seleccionando o limpiando las casillas de verificación, según sea necesario.
5. Haga clic en **Guardar ahora** .

Asignar funciones a los usuarios

WFM permite asignar y **cancelar la asignación** de funciones de seguridad, y **eliminar** los usuarios de la lista de usuarios asignados. Estas tareas se describen en los procedimientos siguientes.



Para asignar usuarios a la función:

1. En la parte superior del panel **Privilegios de funciones**, haga clic en **Usuarios** y, luego, realice una de las siguientes opciones:

- Haga clic en **Asignar usuarios**  para asignar un usuario WFM a esta función. Se abre un nuevo panel, que contiene una lista de usuarios de WFM.
- Haga clic en **Importar usuario de Genesys**  para asignar un usuario de Genesys a esta función. Se abre un nuevo panel, que contiene una lista de usuarios de Genesys.

Importante

A los nuevos usuarios se les concede automáticamente acceso a todos los módulos, objetos y centros.


2. Seleccione los usuarios que desea asignar a esta función y haga clic en **Aplicar** .
3. En el panel **Usuarios**, haga clic en **Guardar ahora** .

Únicamente los usuarios de la lista **Usuarios de WFM** pueden utilizar la funcionalidad de Workforce Management (con la excepción de WFM Web para Agentes).

También puede crear una nueva función de seguridad utilizando copiar y pegar. Véase **Editar funciones de seguridad**.

Cancelar asignación de usuarios de las funciones

Para cancelar la asignación de un usuario de una función de seguridad:


1. En la lista **Usuarios asignados**, seleccione el usuario del que desea cancelar la asignación de esta función.
2. Haga clic en **Cancelar asignación** .
3. Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o en **No** para

cancelar la acción.

4. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Eliminar usuarios de los usuarios asignados

Para eliminar un usuario de la lista de Usuarios asignados:

1. En la lista **Usuarios asignados**, seleccione el usuario del que desea eliminar la asignación de esta lista.
2. Haga clic en **Eliminar usuario**  .
3. Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Confirmación**, seleccione **Sí** para continuar o **No** para cancelar la acción.

Importante


Tenga cuidado. Al hacer clic en **Sí**, se eliminan todos los privilegios de funciones y derechos de acceso a WFM del usuario.

4. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Editar y eliminar funciones


WFM permite editar y eliminar funciones de seguridad de la lista de funciones. Estas tareas se describen en los procedimientos siguientes:

Para editar una función de seguridad:

1. En el panel **Función**, seleccione la función que desea editar.
Si hay muchas funciones en la lista, ingrese el nombre de la función en el campo **Buscar** para hallarlo rápidamente.
2. Haga clic en **Privilegios de funciones**.
3. Cambie el nombre de la función y/o marque/desmarque las casillas de verificación al lado de los privilegios que desea cambiar.
4. Haga clic en **Guardar ahora** .

Eliminar funciones de seguridad

Para eliminar una función de seguridad:

1. En el panel **Función**, seleccione la función que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar** .
3. Cuando se muestre el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o en **No** para cancelar la acción.

Importante

Tenga cuidado. Si selecciona **Sí**, la acción no se podrá deshacer.

Privilegios de funciones

El panel Privilegios de funciones en el módulo Funciones muestra una lista extensiva de módulos y objetos cuyo acceso se puede controlar. La misma lista de privilegios aparece cuando se selecciona un usuario en Usuarios: Privilegios de funciones en el módulo Usuarios.

Importante

A los nuevos usuarios se les concede automáticamente acceso a todos los módulos, objetos y centros descritos en las generalidades y subtemas Privilegios de funciones.

Véase también:

- [Privilegios de funciones generales](#)
- [Privilegios de funciones de configuración](#)
- [Privilegios de funciones de políticas](#)
- [Privilegios de funciones de calendario](#)
- [Privilegios de funciones de pronóstico](#)
- [Privilegios de funciones de programa](#)
- [Privilegios de funciones de canjes](#)
- [Privilegios de funciones de rendimiento](#)
- [Privilegios de funciones de adherencia](#)
- [Privilegios de funciones de informes](#)
- [Privilegios de funciones de notificación](#)

Privilegios de funciones generales

Los privilegios de funciones bajo **General** proporcionan el acceso de usuario siguiente:

- **Campo Mostrar salario del agente**—Controla el acceso de usuario para ver el campo **Salario por horas** en WFM Web para Supervisores en el panel **Configuración > Agentes > Propiedades**. También controla si el usuario verá la información del salario del agente en el informe Propiedades del agente.
- **Mostrar agentes no asignados**—Controla si el usuario seleccionado puede ver los agentes no asignados que aparecen en todas las listas donde aparecen los agentes. Las listas que aparecen en el módulo **Organización** en **Centros > Equipos > Agregar agentes** y **Centros > Agentes > Agregar agentes**.

Importante

Los agentes nuevos sin logins (o con logins a múltiples centrales telefónicas) se importan automáticamente durante la sincronización, incluso si la opción **Mostrar agentes no asignados** está desactivada para el usuario que activa la sincronización, aunque no están visibles para este usuario. La única seguridad para estos agentes nuevos es la seguridad **Empresa**.

- **Permitir copia de seguridad/restauración**—Controla el acceso de usuario a WFM Database Utility para efectuar copias de seguridad y restauraciones. Si está en blanco, el usuario no se puede conectar a Database Utility. Para más información sobre esta utilidad, véase la [Guía del Administrador de Workforce Management](#).

Privilegios de funciones de configuración

Los privilegios de funciones en **Configuración** proporcionan el acceso de usuario siguiente:

Muchos de los privilegios en **Configuración** son vistas Web para Supervisores en el módulo **Configuración** (los valores de configuración Lectura, Agregar/editar, Acceso a la configuración del backend y Habilidades no lo son). Seleccione la casilla de verificación al lado de cada elemento para que el usuario seleccionado tenga acceso a la configuración:

- **Funciones/Usuarios**
- **Organización**
 - **Leer**—Controla el acceso de usuario para ver todos los paneles dentro del módulo **Organización**. Si no está marcado, todos los demás privilegios en Organización también se desmarcarán.
 - **Agregar/editar/eliminar**—Controla si el usuario puede agregar/editar/eliminar elementos en todas las vistas y paneles dentro del módulo **Organización**.
 - **Acceso a la configuración del backend**—Controla el acceso de configuración para ciertos paneles en el módulo **Configuración**. Si el usuario no tiene asignado este derecho, estos paneles no serán visibles:
 - El panel **Configuración** en las vistas **Organización > Unidades de negocio y Organización > Centros**.
 - El panel **Estadísticas** en las vistas **Actividades y Actividades de múltiples centros**.
 - **Habilidades**—Controla el acceso de usuario a la configuración de las habilidades en la vista **Organización > Unidades de negocio**.
 - **Husos horarios**—Controla el acceso de usuario a la configuración de los husos horarios en la vista **Organización**.
- **Grupos de estados del programa**—Controla si este usuario tiene acceso a la vista **Grupos de estados del programa** en el módulo **Configuración** de WFM Web para Supervisores. Los usuarios con esta autorización pueden modificar la configuración de estos grupos.
- **Notificaciones**—Controla si este usuario tiene acceso a la vista **Notificaciones** en el módulo **Configuración** de WFM Web para Supervisores. Los usuarios con esta autorización pueden modificar la configuración de notificaciones por e-mail.
- **Colores en programa**—Controla el acceso de usuario a la configuración de colores personalizada para los elementos en el programa.
- **Transporte compartido**—Controla el acceso de usuario a la funcionalidad de transporte compartido (habilitada de forma predeterminada). Desactive esta casilla de verificación para deshabilitar.
- **Períodos de ofertas de tiempo libre**—Controla el acceso a la vista **Períodos de ofertas de tiempo libre**.
- **Actividades**—Controla el acceso a las vistas **Actividades y Actividades de múltiples centros**.

Privilegios de funciones de políticas

Los privilegios de funciones bajo **Políticas** proporcionan el acceso de usuario siguiente:

Los elementos bajo **Políticas** corresponden en su totalidad a las vistas de WFM Web en el módulo **Políticas**. Seleccione la casilla de verificación al lado de cada elemento para que los usuarios seleccionados tengan acceso a la configuración:

- Reglas de tiempo libre
- Contratos
- Turnos
- Tipos de excepción
- Reuniones
- Patrones de rotación
- Tiempos marcados
- Tipos de tiempo libre

Para que este usuario reciba notificaciones por e-mail cuando haya solicitudes de tiempo libre que requieran revisión manual, seleccione **Recibir notificaciones sobre cambios de estado de solicitudes de tiempo libre** que aparece en [Notificaciones](#).

Privilegios de funciones de calendario

Los privilegios de funciones bajo **Calendario** proporcionan el acceso de usuario siguiente:

- **Leer**—Controla el acceso de usuario para ver todos los paneles en el módulo **Calendario**. Si no está marcada, todos los demás privilegios bajo **Calendario** también se desmarcarán.
- **Agregar/editar/eliminar**—Controla el acceso de usuario para ver, agregar y editar preferencias de agente y excepciones en el módulo **Calendario**.
- **Preferir/conceder/rechazar**—Controla el acceso de usuario para conceder o rechazar preferencias de agente en el módulo **Calendario**.
- **Editar límites de tiempo libre**—Controla el acceso de usuario para editar límites de tiempo libre en el módulo **Calendario**.

Privilegios de funciones de pronóstico

Los privilegios de funciones bajo **Pronóstico** proporcionan el acceso de usuario siguiente:

- **Lectura**—Controla el acceso de usuario para:
 - Crear Escenarios de pronósticos.
 - Ver y editar Escenarios de pronóstico compartidos.
 - Ver el Pronóstico maestro.
 - Extraer el Pronóstico maestro a su propio escenario o a un escenario compartido.
 - Ver datos históricos.

Importante

Si **Lectura** no está marcado, todos los demás privilegios en **Pronóstico** también se desmarcarán.

- **Publicar**—Controla el acceso de usuario a todas las autorizaciones de **Lectura** más la autorización adicional para publicar en el Programa maestro sus propios Escenarios de pronóstico o escenarios compartidos.

Hay disponibles tres opciones de seguridad con este derecho **Publicación de pronóstico**:

- **Publicar IV en Pronóstico maestro**
- **Publicar AHT en Pronóstico maestro**
- **Publicar personal en pronóstico maestro**

Si solo se conceden una o dos de estas autorizaciones, el usuario no contará con acceso de seguridad completo a Publicar.

Importante

Únicamente los usuarios que tengan acceso a **Publicar** antes de la migración contarán con acceso a las nuevas opciones posteriores a la migración.

- **Ver todos los escenarios**—Controla el acceso de usuario a todas las autorizaciones de **Lectura** más autorización para:
 - Ver, editar y compartir todos los escenarios de pronóstico.
 - Extraer desde el pronóstico maestro hacia todos los escenarios.
- **Editar datos históricos**—Controla el acceso de usuario a todas las autorizaciones de lectura más autorización para:

-
- Editar datos históricos que se utilizarán para crear un Escenario de pronóstico.
 - Copiar/pegar datos históricos a/desde Excel.
 - **Sobreposiciones**—Controla el acceso de usuario a todas las autorizaciones de Lectura y el acceso a todas las funcionalidades de Superposiciones en el módulo **Pronóstico**.

Privilegios de funciones de programa

Los privilegios de funciones en **Programa** proporcionar al usuario acceso a las acciones que se describen a continuación. Seleccione la casilla de verificación al lado de cada elemento para dar autorización para realizar esta acción:

- **Leer maestro**—Controla el acceso de usuario para ver y extraer datos desde el Programa maestro, pero no para publicarlo en el Programa maestro. (Véase la **nota especial** a continuación). Si no está marcada, todos los demás privilegios bajo Programa también se desmarcarán.
- **Editar maestro**—Controla el acceso de usuario para editar el Programa maestro.
- **Publicar**—Controla el acceso de usuario para publicar escenarios en el Programa maestro.
- **Limpiar maestro**—Controla el acceso de usuario para limpiar el Programa maestro.
- **Crear escenario**—Controla el acceso de usuario para crear escenarios.
- **Acceder a escenario compartido**—Controla el acceso de usuario a todos los escenarios de programa que están marcados como **Compartido**.
- **Ver todos los escenarios de programa**—Controla el acceso de usuario a todos los escenarios de programa que están marcados como **Compartido**.
- **Generar**—Controla el acceso de usuario para generar programas.
- **Aprobar cambios**—Controla el acceso de usuario al módulo **Aprobación de cambios**, para aprobar o rechazar cambios pendientes en programas que haya realizado usted mismo u otros.
- **Acceder a requisitos de horas extras**—Controla el acceso de usuario a todos los requisitos de horas extras programadas que están marcados como **Compartido**.

Nota especial acerca del Maestro de lectura

Marque **Leer maestro** para proporcionar acceso de usuario para ver y extraer datos del Programa maestro, pero no publicarlo en el Programa maestro. Utilice las casillas de verificación restantes bajo Programa para proporcionar autorizaciones adicionales.

Cuando **Leer maestro** está seleccionado, el usuario puede:

- Extraer datos del programa maestro a un Escenario de programa propio o compartido.
- Ver sus propios Escenarios de programa y/o Escenarios de programa designados como *compartidos* por el creador.

Acerca de Escenarios: Cuando se está trabajando en WFM Web for Supervisors, puede construir múltiples Escenarios de programa que pueden contener diferentes agentes, diferentes tipos de turnos o patrones de rotación, etc. Usted finalmente decidirá si publica todo o parte de uno de estos escenarios en el Programa maestro.

Privilegios de funciones de canje

El privilegio de funciones bajo **Canje** proporciona el acceso de usuario siguiente:

- **Canjes**—Controla el acceso de usuario a la información de canje en WFM Web para Supervisores.

Para que este usuario reciba notificaciones por e-mail cuando haya solicitudes de canje de agentes, las cuales requieran una revisión manual, seleccione **Obtener notificaciones sobre cambios de estado de canjes de programa**, que aparece en [Notificaciones](#).

Para obtener más información, consulte [Canjes](#).

Privilegios de función de rendimiento

Los privilegios de función bajo **Rendimiento** proporcionan el acceso de usuario siguiente:

- **Lectura**—Controla el acceso de usuario para ver la información de rendimiento en WFM Web para Supervisores. Todos los usuarios que tengan el privilegio de **Lectura** para el módulo **Rendimiento** puede ver alertas cuando se exceden los valores umbrales configurados.
- **Alertas de actualización**—Controla el acceso de usuario para modificar los umbrales de alerta y guardar los cambios en la vista **Alertas** en el módulo **Rendimiento** donde los usuarios configuran umbrales para cada medición.

Importante

La función Alertas en WFM Web para Supervisores utiliza datos de Pronóstico maestro y de Programa como base para los resultados de rendimiento aceptables. Si se violan los límites de rendimiento definidos por el usuario (por ejemplo, si se registra un número demasiado alto de interacciones abandonadas o si los niveles de servicio caen demasiado), la vista **Monitor** mostrará un mensaje de **Alerta** para notificar que puede ser necesario tomar acciones.

Para obtener más información, consulte [Generalidades acerca del rendimiento](#).

Privilegios de función de adherencia

El privilegio de función bajo **Adherencia** proporciona el acceso de usuario siguientes:

- **Adherencia**—Controla el acceso de usuario al módulo **Adherencia** en WFM Web para Supervisores, que supervisa la adherencia del agente en tiempo real al programa.

Para obtener información adicional, véase [Adherencia](#).

Privilegios de función de informes

Los privilegios de función bajo **Informes** proporcionan el acceso de usuario siguiente:

- **Lectura**—Controla el acceso de lectura del usuario para todas las vistas y paneles dentro del módulo **Informes**. Si no está marcada, todos los demás privilegios bajo **Informes** también se desmarcarán.
- **Programador de informes**
 - **Permitir uso del programador de informes**—Controlar el acceso de usuario a
 - **Ver todos los informes programados**—Controlar el acceso de usuario a

Al seleccionar la casilla de verificación al lado de un informe, le permite al usuario seleccionado crear ese informe.

Para obtener información sobre cómo generar y leer informes, véase [Informes](#).

Privilegios de función de notificación

Los privilegios de función bajo **Notificaciones** proporcionan el acceso de usuario siguiente:

Cuando se selecciona la casilla de verificación para cada elemento se permite esa notificación (el estado predeterminado). Desactivar la casilla de verificación deshabilita esa opción:

- **Recibir notificaciones sobre cambios de estado de canjes de programa**
- **Recibir notificaciones sobre cambios de estado de solicitudes de tiempo libre**
- **Recibir notificaciones sobre cambios que afectan al balance de tiempo libre**
- **Recibir notificaciones sobre cambios de estado de ofertas de tiempo libre**

Sugerencia

Puede establecer menos objetos (que en **Configuración > Notificación > Objetivos**) para cada usuario que será notificado por los valores de configuración en **Usuarios > Privilegios de función > Notificaciones**.

Calendario

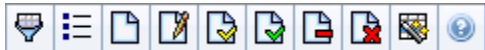
El módulo **Calendario** contiene dos módulos secundarios:

- Seleccione **Elementos de calendario** para:
 - Agregar disponibilidad, días libres, excepciones, turnos, tiempo libre y horas de trabajo.
 - Editar excepciones, preferencias y tiempo libre del agente.
 - Revisar los patrones de rotación.
 - Cambiar el huso horario para ver las horas de los elementos del calendario en el huso horario seleccionado por el usuario.
- Seleccione **Límites de tiempo libre** para establecer límites de tiempo libre.

Elementos de calendario

Sugerencia

El [módulo Calendario](#) incluye Elementos de calendario (este tema) y el tema [Límites de tiempo libre](#).



La [botones de la barra de herramientas](#) están en la parte superior de la ventana y los [botones de acción](#) están en la parte inferior de la ventana. Los árboles [Agentes y actividades](#) están en la parte superior del panel **Objetos**.

Utilice el módulo **Elementos de calendario** para agregar y editar excepciones, preferencias y tiempo libre de agentes.

- Las excepciones son períodos de tiempo durante los cuales los agentes están ocupados en actividades no relacionadas con el trabajo.
- Las preferencias son solicitudes del agente y del supervisor para turnos particulares, días libres, disponibilidad y tiempo libre.
- Los patrones de rotación son semanas de trabajo rotativo de turnos, días de trabajo, horas de trabajo y/o actividades de trabajo. Un patrón de rotación puede ser asignado a un agente o a un equipo.

La información sobre el módulo **Elementos de calendario** aparece en las secciones y vínculos siguientes:

- [Acerca del módulo elementos de calendario](#)
- [Seguridad del módulo elementos de calendario](#)
- [Explicación de los colores del calendario](#)
- [Cómo usar el calendario](#)
- [Jerarquía de objetos del calendario](#)
- [Cuadro de diálogo Filtro de calendario](#)
- [Cuadro de diálogo Opciones de calendario](#)
- [Cambiar estado de preferencia](#)
- [Agregar o editar elementos de calendario](#)

Controles del módulo Calendario

Botones de la barra de herramientas

Seleccione una vista en el menú desplegable **Vistas** (a la izquierda de la barra de herramientas): [Elementos de calendario](#) o [Límites de tiempo libre](#).

Icono	Nombre	Descripción
	Filtro	Filtrar la pantalla.
	Opciones	Seleccionar si se incluirán en la tabla estas columnas: Equipo, Razón, Comentarios, Horas pagadas, Fecha de contratación, Enviado.
	Agregar	Agregar un elemento (en esta vista, un elemento de calendario).
	Editar	Editar el o los elementos de calendario seleccionados.
	Preferir	Cambiar el estado de la o las solicitudes de agente seleccionadas a Preferido.
	Conceder	Cambiar el estado de la o las solicitudes de agente seleccionadas a Concedido.
	Rechazar	Rechazar la o las solicitudes de agente seleccionadas.
	Eliminar	Eliminar el o los elementos de calendario seleccionados.
	Actualizar programa	Insertar elementos de tiempo libre y criterios específicos de la reunión en el programa maestro. (El usuario debe ser supervisor y tener derechos para editar el programa maestro).
	Ayuda	Mostrar la ayuda sensible al contexto.

Huso horario

Seleccionar el huso horario para esta instancia de WFM mediante la lista desplegable que aparece debajo de los botones de la barra de herramientas y por encima de los calendarios. La lista incluye las opciones siguientes:

- **Del usuario**—Especifica el huso horario del usuario actual, tal como se configuró para ese usuario en WFM Web.
 - Si no se ha configurado un huso horario para el usuario actual, entonces WFM especifica el huso horario predeterminado.
 - Si no se ha configurado un huso horario, entonces esta opción se desactiva.

- **De la UN**—Especifica el huso horario de la UN que está seleccionada en el panel **Objeto**.
- **Del centro/UN**—Especifica el huso horario del centro que está seleccionado en el panel **Objeto**.
 - Si se ha seleccionado más de un centro, entonces WFM especifica el huso horario de la UN que está seleccionada en el panel **Objeto**.
- **Local** (predeterminado)—Especifica que los datos de cada centro será devueltos en el huso horario local del centro.
- **Husos horarios configurados**—Especifica el huso horario que elige el usuario del resto de los elementos en esta lista.
 - Cada elemento restante es un huso horario configurado (y su relación con GMT). Por ejemplo, Hora Estándar del Pacífico, que es 8 horas menos que la Hora Media de Greenwich, se presenta como PST (GMT-8.0).

Botones de acción

Todos los botones de la barra de herramientas aparecen también en el menú **Acciones**.

Además, los botones de la barra de herramientas **Editar, Preferir, Conceder, Rechazar, Eliminar, Actualizar Programa**, aparecen como botones de acción en la parte inferior de la ventana **Calendario**.

Panel Objetos

El panel **Objetos**, a la izquierda de la ventana WFM, muestra los objetos de base de datos que el usuario puede recuperar.

Árbol Agentes

El árbol **Agentes** presenta los agentes de la empresa. El árbol es jerárquico de arriba a abajo: Empresa, Unidades de negocio, Centros, Equipos y Agentes.

Árbol Actividades

El árbol **Actividades** presenta las actividades de la empresa. El árbol es jerárquico de arriba a abajo: Empresa, Unidades de negocio, Actividades en múltiples centros, Grupos de actividades, Centros y Actividades.

Cada elemento de los árboles **Objetos** tiene una casilla de verificación que puede estar seleccionada o no. Marcar un elemento en uno de los árboles ocasiona una reacción en el otro árbol: la selección de un agente automáticamente selecciona las actividades correspondientes, y la selección de una actividad automáticamente selecciona los agentes/equipos/centros/unidades de negocio correspondientes.

Sugerencia

El usuario puede seleccionar simultáneamente elementos que se encuentran debajo de centros diferentes dentro de la misma unidad de negocio. No hay nada seleccionado de manera predeterminada.

Acerca del módulo Elementos de calendario

El módulo **Elementos de calendario** muestra los turnos, días libres, tiempo libre, excepciones y disponibilidad de un agente. Puede filtrar esta pantalla. Puede agregar y editar la mayoría de los tipos de elementos del calendario de esta pantalla, y puede editar excepciones, horas de trabajo, turnos y disponibilidad.

La información del patrón de rotación es de solo lectura. Los patrones de rotación aparecen con un prefijo RP:. Para cambiar los valores de patrones de rotación, debe utilizar el panel **Patrones de rotación** que se encuentra en el módulo **Políticas**.

Seguridad del módulo Calendario

WFM Web define las autorizaciones de acceso de seguridad. Los usuarios pueden tener total acceso de seguridad a este módulo o trabajar solamente con los elementos del calendario preferidos.

Si tiene acceso limitado, los botones **Conceder**, **Preferir** y **Rechazar** estarán desactivados. solo puede agregar, editar o eliminar elementos del calendario con el estado **Preferido**.

Mostrar la vista Calendario

Para ver los elementos del calendario:

1. Si el módulo **Elementos de calendario** no aparece, seleccione **Calendario** en el menú **Vistas**.
2. En la presentación de Calendario trimestral, seleccione la o las fechas que desee ver. Al presionar mayúsculas y hacer clic se seleccionan múltiples fechas.
3. Haga clic en **Obtener datos** debajo del panel **Objeto**.

Columnas de la vista Calendario

Fecha	Muestra la fecha del elemento Calendario.
Centro	Muestra el centro al que pertenece el Agente en esta fila.
Equipo	Muestra el equipo al que pertenece el Agente en esta fila.

Agente	Muestra el nombre del agente que tiene el elemento Calendario. Los elementos del calendario pueden aplicarse a centros o equipos, pero se muestran y editan agente por agente.
Tipo	Muestra el tipo de elemento del calendario (por ejemplo, excepción de día parcial).
Elemento	Muestra el nombre del elemento del calendario (por ejemplo, reunión del equipo o turno_1).
Hora de inicio	Muestra la hora en que comienza el elemento del calendario. Algunos elementos del patrón de rotación de día completo (Día libre, Cualquier turno y Turno flexible) no tienen horas de inicio o finalización. Por esta razón, las columnas Hora de inicio y Hora de finalización correspondientes a estos elementos están vacías.
Hora de finalización	Muestra la hora en que finaliza el elemento del calendario. +1 indica el día después de la hora de inicio; +2 indica dos días después de la hora de inicio. Algunos elementos del patrón de rotación de día completo (Día libre, Cualquier turno y Turno flexible) no tienen horas de inicio o finalización. Por esta razón, las columnas Hora de inicio y Hora de finalización correspondientes a estos elementos están vacías.
Estado solicitado	Muestra el estado de un elemento del calendario para un período que aún no ha sido incluido en un programa, tal como lo estableció el usuario: Concedido, rechazado o preferido. Véase Cambiar estado de preferencia para ver la explicación de los estados. Véase Estado solicitado y Estado real para ver la explicación del estado que aparece en las columnas Estado solicitado y Estado real.
Estado real	Muestra el estado del elemento del calendario tal como lo resolvió Workforce Manager: Concedido, Rechazado, Preferido, Programado o No programado. Véase Cambiar estado de preferencia para ver la explicación de los estados. Véase Estado solicitado y Estado real para ver la explicación del estado que aparece en las columnas Estado solicitado y Estado real.
Razón	Explica por qué WFM ha establecido el estado real de un elemento en Rechazado . Para mostrar/ocultar esta columna utilizando el cuadro de diálogo Opciones .
Comentarios/Nota	Muestra comentarios o información adicional asociados con el elemento del calendario, incluyendo aquellos que podría haber sido ingresados por agentes al solicitar el elemento utilizando WFM Web para Agentes. Puede mostrar/

	ocultar esta columna utilizando el cuadro de diálogo Opciones . Esta columna no se puede ordenar.
Horas pagadas	Muestra el número de horas pagadas para el elemento de calendario. Para mostrar/ocultar esta columna, utilice el cuadro de diálogo Opciones .

Cómo utilizar el Calendario

- Haga clic en cualquier fecha para seleccionarla.
- Para seleccionar múltiples fechas, mantenga presionada la tecla **Ctrl** a la vez que hace clic sobre las fechas.
- Para seleccionar un rango de fechas, mantenga presionada la tecla **Mayús** mientras hace clic en ellas o haga clic en el primer día y luego arrastre el ratón hasta el último día antes de soltar el botón del ratón.
- Para seleccionar el mismo día de la semana en un mes, haga clic en el encabezado de ese día. Por ejemplo, para mostrar todos los lunes, haga clic en **Lun**.
- Para mostrar un año o mes diferente, haga clic en la flecha desplegable del año o mes.
- Para retroceder un mes, haga clic en < o para avanzar al mes siguiente, haga clic en >.

Para recuperar datos específicos:

1. Seleccione una fecha o rango de fechas.
2. Seleccione uno o más centros, uno o más equipos, uno o más agentes (dentro de una Unidad de negocio) en el árbol **Objetos**.
3. Haga clic en **Obtener datos**.

La tabla muestra los elementos del calendario para el centro, equipos o agentes seleccionados. Para ordenar la pantalla, haga clic en el encabezado de cualquier columna.

Puede buscar agentes concretos en la tabla utilizando el cuadro de diálogo **Buscar agente**. Para abrirlo, seleccione la tabla de búsqueda y luego seleccione **Buscar** en el menú **Editar** o presione **[Ctrl] + F**.

Si el texto completo es demasiado largo para aparecer en una celda de calendario, pase el puntero del ratón sobre esa celda. El texto completo aparece en una sugerencia.

Importante

De manera predeterminada, cuando otro usuario agrega un nuevo tipo de excepción mientras está abierto el calendario, el nuevo tipo de excepción aparece como no seleccionado en el **cuadro de diálogo Filtro**. Para ver agentes que tengan asignada una excepción del nuevo tipo, abra el cuadro de diálogo Filtro y seleccione la casilla de verificación correspondiente al nuevo tipo de excepción.

Jerarquía de objetos del calendario

Cuando se ingresa más de un tipo de elemento de calendario para un agente simultáneamente, una jerarquía determina cuál es el que tiene prioridad. El elemento de mayor prioridad aparece como **Concedido** y los elementos incompatibles, de menor prioridad, como **Rechazados**.

El orden de prioridad para las excepciones y preferencias es:

1. Excepciones de día completo concedidas.
2. Días libres concedidos.
3. Tiempo libre de día completo concedido.
4. Disponibilidad concedida.
5. Turnos concedidos.
6. Horas (de trabajo) pagadas concedidas.
7. Excepciones de día parcial concedidas, tiempo libre de día parcial concedido.
8. Patrones de rotación.
9. Elementos preferidos (incluyendo excepciones, horas pagadas y tiempo libre con estado preferido).

Verificaciones de concordancia

Después de agregar una excepción o preferencia en el Calendario, este realiza verificaciones de concordancia para determinar si es válida.

Para ser válida, una excepción o preferencia debe:

- Estar dentro de las horas de disponibilidad especificadas en el contrato del agente.
- Estar dentro de las horas operativas de actividad que el agente puede realizar.
- Cumplir con los requisitos de horas pagadas que establece el Contrato. Las excepciones no pagadas se agregan a las horas pagadas si no violan las horas de disponibilidad del Contrato.

Además, si ingresa varias excepciones de tiempo parcial, tiempo libre de día parcial o una combinación de excepciones de día parcial y tiempo libre, estas:

- No se pueden superponer.
- Deben ser compatibles con la configuración de un turno que califique, incluyendo los parámetros de receso para comer. (Esta limitación no se aplica al tiempo libre de día completo ni a los días libres).

Consideraciones acerca de las excepciones y preferencias

- Puede ingresar varios Elementos de calendario que cumplan con las especificaciones para el mismo día. Por ejemplo, puede ingresar un turno y un día libre para el mismo día. O puede ingresar una disponibilidad y un turno para el mismo día, si el turno se ajusta al parámetro de disponibilidad. WFM Web asigna el elemento que mejor se ajuste al programa del agente.
 - Puede ingresar solo una excepción de día completo, por día, de un solo tipo. Sin embargo, puede
-

ingresar múltiples excepciones de día parcial del mismo tipo. (WFM Web establece el estado de elementos de calendario incompatibles en el estado **Rechazado**).

- Las preferencias y excepciones se pueden agregar o editar incluso después de que se haya creado un programa para los días afectados. Sin embargo, si efectúa cambios después de generar el programa, debe volver a generarlo de modo que éste adopte los cambios ingresados.

Explicación de los colores del calendario

El Calendario utiliza dos colores básicos de celda, azul claro y gris, y amarillo y blanco para los elementos seleccionados.

- El gris indica una celda no seleccionada para la cual no se han solicitado datos. Puede haber o no haber datos para ese día.
- El azul claro indica una celda no seleccionada para la cual hay datos. Es decir, en algún punto anterior de esta sesión se seleccionó esta fecha y se hizo clic en Obtener datos.
- El color amarillo indica una celda seleccionada para la cual hay datos.
- El blanco indica una celda no seleccionada para la cual no se han solicitado datos. Puede haber o no haber datos para ese día.

El calendario utiliza dos colores de texto, negro y rojo.

- El negro indica que el usuario no ha solicitado datos durante un día y que las celdas no están seleccionadas.
- El rojo sustituye al negro cuando una celda está seleccionada.

Cuadro de diálogo Filtro

Utilice el cuadro de diálogo **Filtro** para cambiar los elementos que aparecen en el módulo **Elementos de calendario**:

1. Seleccione la **ficha** Calendario
2. Seleccione **Elementos de calendario** desde el menú **Vistas**.
3. Seleccione uno o más objetos del panel **Objetos**. Un objeto puede ser:
 - En el árbol **Agentes**: una unidad de negocio, un centro, un equipo o un agente
 - En el árbol **Actividades**: una unidad de negocio, una actividad de múltiples centros, un centro o una actividad.
4. Seleccione una o varias fechas en el Calendario.
5. Haga clic en **Obtener datos**.
6. Haga clic en el **icono Filtro** de la barra de herramientas del módulo **Elementos de calendario** o seleccione **Filtro** del menú **Acciones**. Aparece el cuadro de diálogo **Filtro**. Tiene tres fichas:
 - **Elementos de calendario** contiene todos los tipos de **excepción** y los tipos de **preferencias**, los tipos de tiempo libre y los patrones de rotación.
 - **Estado solicitado** muestra todos los estados que pueden aparecer en la columna Estado solicitado de la tabla Calendario.
 - **Estado actual** muestra todos los estados que aparecen en la columna Estado actual de la tabla Calendario.
7. Desmarque las casillas de verificación de cualquier Elemento de calendario o estado que desee ocultar en la pantalla Calendario. O seleccione las casillas de verificación de los elementos que se encuentran ocultos actualmente y que desea mostrar.
8. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios o en **Cancelar** para restaurar las selecciones existentes.
La vista **Calendario** se actualiza para adaptarse a las opciones que seleccionó.

Sugerencia

De manera predeterminada, cuando otro usuario agrega un nuevo tipo de excepción mientras está abierto el calendario, el nuevo tipo de excepción aparece como no seleccionado en el cuadro de diálogo **Filtro del calendario**. Para ver agentes que tengan asignada una excepción del nuevo tipo, abra el cuadro de diálogo **Filtro** y seleccione la casilla de verificación correspondiente al nuevo tipo de excepción.

Diálogo Opciones

Utilice el cuadro de diálogo **Opciones** para mostrar u ocultar columnas en la tabla **Elementos de calendario**.

- **Centro**—El centro del agente que aparece en esa fila.
- **Equipo**—El equipo del agente que aparece en esa fila.
- **Transporte compartido**—Transporte compartido al que se incorporó el agente (aparece en esa fila).
- **Razón**—Una explicación de por qué el estado real es diferente al estado solicitado.
- **Comentarios/Nota**—Cualquier comentario o nota realizado cuando se ingresó este elemento del calendario o cuando se editó más recientemente.
- **Horas pagadas**—El número de horas pagadas para el elemento del calendario.
- **Fecha de contratación**—La fecha en que el Agente comenzó a trabajar para la empresa.
- **Enviado**—La fecha y hora en que se envió el elemento de calendario (ya sea por un Agente o un Supervisor, dependiendo del tipo de elemento del calendario).

Para usar el cuadro de diálogo **Opciones de calendario**:

1. Seleccione la ficha **Calendario**.
2. Seleccione **Elementos de calendario** desde el menú **Vistas**.
3. Seleccione un objeto de cada panel (**Agentes/Actividades**) del **panel Objetos**.
4. Seleccione una **fecha o fechas** en el Calendario y haga clic en **Obtener datos**.
5. Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas o seleccione **Opciones** en el menú **Acciones**.
Se abre el cuadro de diálogo **Opciones** y muestra todas las elecciones disponibles.
6. Para mostrar una columna, seleccione la casilla de verificación próxima a su nombre. Para ocultarla, borre la marca de la casilla de verificación.
7. Haga clic en **Aceptar** para guardar los valores de configuración o **Cancelar** para descartarlos. La ventana **Calendario** principal reaparece, mostrando los nuevos valores de configuración.

Cambiar estado de preferencia

Utilice el módulo Elementos de calendario para cambiar el estado de **preferencia**, **excepción**, **tiempo libre** o solicitud de horas de trabajo (turno y disponibilidad) de un agente antes de publicar el programa.

- Antes de publicar el programa, los valores de configuración de estado real posibles son **Preferido**, **Concedido** y **Rechazado**.
- Después de publicar el programa, los valores de configuración de estado real posibles son **Programado** o **No programado**.

Estados de preferencia

Antes de la programación, una preferencia puede ser **Concedida**, **Rechazada** o **Preferida**. Después de crear un programa para las fechas que incluyen esta preferencia, el estado puede ser **Programada** (aparece en el programa) o **No programada** (no aparece en el programa).

- Una preferencia **Concedida** aparecerá en el programa a menos que primero se elimine o a menos que se agregue otra preferencia que exceda en rango a la primera. Si esto ocurre, el estado de la preferencia de menor rango cambia a **Rechazada**.
- Una preferencia **Rechazada** no aparecerá en el programa a menos que sea rechazada en favor de una preferencia de más alto rango y que esta preferencia de más alto rango se elimine luego antes de crear el programa. Si esto ocurre, la preferencia vuelve a su estado original, que puede ser **Concedida** o **Preferida**.
- Una preferencia **Preferida** puede aparecer en el programa si cumple con las restricciones del programa y los valores de optimización que se configuran para su centro.

Dos columnas en el módulo **Elementos de calendario** muestran el estado de la preferencia: **Estado solicitado** y **Estado real**. **A continuación** encontrará una explicación de las dos categorías.

Para cambiar el estado de un elemento que aún no se ha programado:

1. En la columna **Elemento de calendario**, haga clic en el nombre del elemento que desea cambiar.
2. Haga clic en un botón de acción para el nuevo estado del elemento: **Preferir**, **Conceder** o **Rechazar**.
3. Haga clic en **Aceptar**.
El nuevo estado aparece en las columnas **Estado**.

Importante

El estado puede ser diferente en cada columna y el **Estado real** puede diferir del estado recién asignado. Esto se debe a la forma en la que funcionan las columnas

Estado solicitado y Estado real, según se explica a continuación.

Estado solicitado y Estado real

El *Estado solicitado* y el *Estado real* se refieren a las dos maneras en que se guarda cada excepción y cada preferencia.

- El **Estado solicitado** es el estado de la preferencia ingresado por el usuario. Si hay más de una preferencia en un día en particular, cada elemento se guarda en la base de datos con el estado que tenía cuando se ingresó.
- El **Estado real** es el estado tal como lo resolvió WFM. WFM evalúa todas las excepciones y preferencias actuales según sus posiciones en la [jerarquía de objetos del calendario](#). Si un agente tiene múltiples preferencias para un día, el **Estado real** indica la manera en la que fueron resueltas por WFM.

Por ejemplo, si un agente prefiere un tiempo libre de día completo, esa preferencia se guarda en la base de datos como **Preferida**. Si posteriormente se le asigna al agente (**Concedida**) una excepción de reunión para ese día, la excepción prevalece sobre la preferencia. WFM evalúa el conjunto actual de excepciones y preferencias y marca la preferencia de tiempo libre como **Rechazada**. Sin embargo, la base de datos mantiene el estado de la preferencia como Preferida porque, hasta que haya generado un programa, la excepción se puede eliminar. En este caso, la preferencia tendría efecto nuevamente y la preferencia **Estado real** cambiaría a **Preferida**.

Sugerencia

Las asignaciones de patrones de rotación aparecen como **Concedidas** como opción predeterminada y no requieren que se guarde un estado diferente en la base de datos.

Asistente para agregar elementos de calendario

Con este asistente, es posible agregar disponibilidad, tiempo libre, excepciones, días libres, turnos y horas de trabajo. (Este asistente está disponible para supervisores con los accesos de seguridad apropiados).

Para utilizar el asistente:

1. Seleccione el panel **Calendario**.
2. Seleccione **Elementos de calendario** desde el menú **Vistas**.
3. Seleccione un objeto en el **panel Objetos**:
 - En el árbol **Agentes**: unidad de negocio, centro, equipo o agente
 - En el árbol **Actividades**: una unidad de negocio, una actividad de múltiples centros, un centro o una actividad.
4. Seleccione una **fecha o fechas** desde el Calendario.
5. Haga clic en **Obtener datos**.
6. Haga clic en el icono **Agregar elemento de calendario** de la barra de herramientas o seleccione **Agregar elemento de calendario** desde el menú **Acciones**.

Para obtener instrucciones sobre cómo llenar cada una de las pantallas del asistente, véase:

- [Elegir actividades](#).
- [Elegir agentes](#).
- [Elegir elementos de calendario](#).

Dependiendo de sus elecciones en las primeras dos pantallas, continuará con una de estas pantallas:

- [Agregar o Editar hora de inicio/finalización](#)
- [Agregar o editar excepciones](#)
- [Agregar o editar turnos](#)
- [Agregar o editar tiempo libre](#)
- [Comentarios](#)

Las últimas tres pantallas también pueden aparecer cuando edita elementos de **Calendario**.

Elegir actividades

Como opción predeterminada solo se muestran las actividades y las actividades de múltiples centros que se hayan seleccionado en el panel (inferior) **Objetos** cuando elige el botón **Agregar elementos de calendario** y todas ellas están seleccionadas.

1. Cambie las selecciones, si es necesario.
2. Haga clic en **Siguiente** para continuar.

Sugerencia

Si seleccionó objetos de más de un centro, la página **Elegir elemento del calendario** mostrará una lista limitada de tipos de elemento de calendario: **Disponibilidad, Día libre, Tiempo libre, Excepción y Horas de trabajo.**

Véase también: [Asistente agregar \(o editar\) elementos de calendario](#)

Elegir agentes

Como opción predeterminada se muestran y se seleccionan la unidad de negocio, los centros, los equipos y los agentes que se eligieron en el panel **Objetos**, al hacer clic en el botón **Agregar elementos de calendario**.

1. Cambie las selecciones, si es necesario.
2. Haga clic en **Siguiente** para continuar.

Sugerencia

Si seleccionó objetos de más de un centro, la página **Elegir elemento del calendario** mostrará una lista limitada de tipos de elemento de calendario: **Disponibilidad, Día libre, Tiempo libre, Excepciones y Horas de trabajo**.

Véase también: [Asistente agregar \(o editar\) elementos de calendario](#)

Elegir elemento del calendario

Para elegir un elemento del calendario:

1. Seleccione un elemento del grupo de botones de opción **Tipo de elemento de calendario**. Si seleccionó agentes de más de un centro en una página anterior, la lista de tipos de elementos de calendario se limita a: **Disponibilidad**, **Día libre**, **Tiempo libre**, **Excepciones** y **Horas de trabajo**.

Dependiendo de su selección aquí, aparecerá una de las siguientes pantallas. Si selecciona:

- **Disponibilidad**, la siguiente pantalla es: [Elegir hora de inicio/finización](#).
 - **Día libre**, la siguiente pantalla es: [Comentarios](#).
 - **Excepción**, la siguiente pantalla es: [Elegir excepción](#).
 - **Turno**, la siguiente pantalla es: [Elegir turno](#).
 - **Tiempo libre**, la siguiente pantalla es: [Elegir tiempo libre](#).
 - **Horas de trabajo**, la siguiente pantalla es: [Elegir hora de inicio/finización](#).
2. Seleccione un elemento del grupo de botones de opción **Estado solicitado: Preferido, Concedido o Rechazado**.

Sugerencia

Si seleccionó **Horas de trabajo** o **Excepción**, el estado requerido se preestablece en **Concedido**. Si concede un **Día libre**, el Programador lo otorga indistintamente del efecto que pueda tener sobre los niveles de servicio.

3. Haga clic en **Siguiente**.

Sugerencia

Si WFM Web no puede asignar algunas selecciones, muestra una ventana que especifica los agentes, los días y las razones respectivas.

Véase también: [Asistente agregar \(o editar\) elementos de calendario](#)

Agregar o editar hora de inicio/finalización

Para establecer la hora de inicio y finalización para disponibilidad u horas de trabajo:

1. Ingrese la **Hora de inicio**.
Puede ingresar la hora de inicio directamente en el campo o puede usar las flechas hacia arriba y hacia abajo para seleccionar la hora.

Sugerencia

Para las **Horas de trabajo**, sus selecciones deben estar dentro de la disponibilidad del agente. Para las **Horas de trabajo** con estado **Concedido**, sus selecciones se sobrepondrán a un turno con estado **Preferido** y establecerán horas de trabajo absolutas.

2. Ingrese la **Hora de finalización** utilizando las mismas opciones.
La duración de la **Disponibilidad** o las **Horas de trabajo** no puede exceder las 36 horas.
3. Seleccione **Día siguiente** si la **Hora de finalización** tiene lugar un día después de la **Hora de inicio**.

Importante

Si selecciona **Día siguiente**, la **Hora de finalización** debe ser antes de las 12:00 del mediodía.

4. Ingrese cualquier comentario que desee hacer con respecto a este **elemento de calendario**.
5. Haga clic en **Finalizar**.

Agregar o editar comentarios

Si seleccionó **Día libre** en la pantalla **Elegir elementos de calendario**, la pantalla **Comentarios** aparece al hacer clic en **Siguiente**.

- Ingrese sus comentarios, si tiene alguno, en el cuadro de texto **Comentarios** y luego haga clic en **Finalizar**.

Vuelve a aparecer el **Calendario**, mostrando el día libre nuevo o editado.

Agregar o editar excepciones

Si selecciona **Excepción** en la pantalla **Elegir elementos de calendario** y hace clic en **Siguiente**, aparece la pantalla **Elegir excepción**.

1. Seleccione un tipo de excepción de la lista **Excepciones**. Esta lista muestra todas las excepciones que están disponibles para el(los) agente(s) seleccionado(s).
 - En **Pagado**, un **Sí** indica que la excepción cuenta como tiempo pagado.
 - En **Día completo**, un **No** indica una excepción de día parcial.
 - En **Convertible**, un **Sí** indica una excepción que puede convertirse en **Día libre**.
2. Establezca la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización**, si es necesario.

Sugerencia

Para las excepciones de día parcial y día completo, puede, o bien escribir horas directamente en estos cuadros de textos, o usar las flechas hacia arriba y hacia abajo para seleccionar las horas. Haga clic en la flechas hacia abajo y hacia arriba para controlar las horas. Para cambiar minutos, destagues y escribir minutos existentes. Por ejemplo, puede ingresar una excepción de un minuto desde las 10:01 hasta las 10:02.

3. Si seleccionó una excepción pagada de día completo, puede seleccionar la casilla de verificación **Especificar horas pagadas** para ingresar una duración que no sea el número de horas predeterminado de un día de trabajo. Si marca **Especificar horas pagadas**, el cuadro de texto **Horas pagadas** se vuelve editable.

Sugerencia

Si ingresa un tiempo de inicio/finalización pero no ingresa un valor para **Horas pagadas**, las **Horas pagadas** se igualarán a **Hora de finalización** menos la **Hora de inicio** (un valor conocido como **Horas estándar** o **Duración**).

4. Si desea ingresar comentarios o información adicional acerca de esta excepción, escríbala en el cuadro de texto **Notas**.

Sugerencia

Para obtener más información sobre las notas en los Elementos del calendario, consulte [Notas de la excepción](#) en la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

5. Haga clic en **Finalizar**.
Vuelve a aparecer el Calendario, mostrando la excepción nueva o editada.

Si WFM Web no puede asignar algunas selecciones, muestra una ventana que especifica los agentes, los días y las razones respectivas.

Creación de múltiples excepciones de día parcial

Puede agregar varias excepciones de medio día para un solo día. Se aplican algunas verificaciones de concordancia:

- Las excepciones deben ser compatibles con la configuración de todos los turnos, incluyendo los parámetros de receso para comer. Si no hay, todas las excepciones son rechazadas.
- Excepciones de día parcial no pueden superponerse cada una o cualquier tiempo libre de día parcial.

Agregar o editar turnos

Si selecciona **Turno** en la pantalla **Elegir elemento del calendario**, aparecerá la pantalla **Elegir turnos** cuando haga clic en **Siguiente**.

1. Seleccione un nombre de turno en la lista **Turnos**.
Esta lista muestra todos los turnos disponibles para los agentes y días seleccionados.
2. Cambie la **Hora de inicio**, si es necesario.
La lista desplegable muestra todas las horas de inicio posibles para el turno seleccionado, basadas en la configuración del turno.
3. Ingrese o cambie la **Hora de finalización**, si es necesario.
Puede escribir una hora directamente en el cuadro de texto, o puede usar las flechas hacia arriba y hacia abajo para seleccionar la hora. El campo sólo aceptará horas que coincidan con las horas de finalización configuradas del turno seleccionado.
4. Seleccione **Día siguiente** si la **Hora de finalización** es el día después a la **Hora de inicio**.
5. Si desea ingresar un comentario, escríbalo en el cuadro de texto **Comentarios**.
6. Haga clic en **Finalizar**.
Vuelve a aparecer el Calendario, mostrando el nuevo o editado turno.

Agregar o editar tiempo libre

Utilice este cuadro de diálogo para agregar un nuevo tiempo libre o editar uno existente.

Si selecciona **Tiempo libre** en la pantalla **Agregar elemento del calendario**, entonces aparecerá la pantalla **Elegir tiempo libre** cuando haga clic en **Siguiente**.

1. Seleccione un tipo de tiempo libre de la lista **Elegir tiempo libre**.
Esta lista muestra todos los tipos de tiempo libre configurados para el centro seleccionado.
2. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar todo** para mostrar todos los tipos de tiempo libre. Desmarque la casilla de verificación para mostrar sólo los tipos de tiempo libre que son aplicables al agente seleccionado.

Importante

Si selecciona un tipo de tiempo libre que no está asociado con un agente seleccionado, WFM asigna el tiempo libre, pero no aplica las reglas de balance de tiempo libre, a excepción de los límites. Sin embargo, si el tipo de tiempo libre cuenta para los límites de tiempo libre, WFM considera este elemento de tiempo libre al calcular los límites.

3. Opcional: seleccione la casilla de verificación **Día completo** si la preferencia de tiempo libre corresponde a un día libre completo.
4. Opcional: Ajuste la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización** de este tiempo libre si los valores predeterminados no son correctos.
5. Seleccione la casilla de verificación **Especificar inicio/finalización** para habilitar los campos **Hora de inicio** y **Hora de finalización** y luego haga clic dentro de cada campo para modificar los valores predeterminados para horas, minutos y am/pm.
6. Seleccione **Día siguiente** a la derecha del cuadro de texto **Hora de finalización** si el tiempo libre finaliza el día después de que comience.
7. Opcional: Especifique una duración no estándar de su día libre completo.
8. Seleccione la casilla de verificación **Especificar horas pagadas** para habilitar el campo **Horas pagadas** y haga clic en este e ingrese o seleccione un valor para especificar el número exacto de horas de un día completo para este tiempo libre concreto. La casilla de verificación **Especificar horas pagadas** se habilita solo si seleccionó un tipo de tiempo libre pagado en la lista **Elegir tiempo libre**.

Importante

Si se están ajustando las preferencias de tiempo libre de día parcial, es importante tener en cuenta que todos los tiempos libres de día parcial deben cumplir todos los valores de configuración de por lo menos un turno calificado, incluidos los parámetros de receso para comer. Puede que no necesite ajustar este valor manualmente. Si seleccionó a un agente único, entonces el predeterminado es el número de horas/minutos pagados configurado para la regla de tiempo libre del agente, para el tipo de tiempo libre que se está insertando. Si seleccionó múltiples agentes, el valor predeterminado es 0 (cero).

9. Opcional: Seleccione la casilla de verificación **Lista de espera** para especificar que la solicitud permanezca en estado **Preferido**, si se rechaza una solicitud de tiempo libre debido a que se alcanzaron los límites de tiempo libre.
Finalmente, un Supervisor podría conceder la solicitud, si se diese una oportunidad, aunque esto no está garantizado.
10. Opcional: Ingrese un comentario en el cuadro de texto **Comentarios**.
11. Haga clic en **Finalizar**.
El Calendario reaparece mostrando el elemento de tiempo libre nuevo o editado.

Importante

Si ingresa múltiples elementos de tiempo libre de día parcial, éstos no pueden superponerse entre ellos ni a ninguna excepción de día parcial.

Opciones de actualizar programa

Utilice esta funcionalidad para actualizar el programa seleccionado con los elementos del calendario de tiempo libre que tengan el estado **Concedido**, **No programado**, **Recuperado** o **Programado**.

1. Cree un elemento **Tiempo libre concedido** en el calendario. (Utilice el [Asistente agregar elemento del calendario](#)). Su estado será **Concedido**, **No programado**
O
Seleccione un elemento **Tiempo libre** con el estado **Recuperado**, **Programado**.
2. Haga clic en el icono **Actualizar programa** () de la barra de herramientas, o en el botón **Actualizar programa** en la parte inferior derecha de la ventana WFM, o seleccione **Actualizar programa** en el menú **Acciones**.
3. Corrija cualquier error. Si no hay errores, entonces aparece el cuadro de diálogo **Actualizar opciones del programa**, que presenta tres casillas de verificación que están seleccionadas de forma predeterminada:
 - Insertar sólo si no hay errores ni advertencias
 - Mostrar advertencias
 - Ejecutar automáticamente elementos insertados
4. Desactive cualquier casilla de verificación que no desee que WFM cumpla y haga clic en **Aceptar**. El elemento **Tiempo libre** seleccionado se publica en el Programa maestro.

Importante

WFM muestra una advertencia en estas circunstancias:

- Cuando inserta un **Tiempo libre**— de día completo bien desde el Calendario o directamente en el Programa maestro—en un día del Programa maestro que ya es un **Día libre**.
- Cuando inserta un **Tiempo libre**— de día completo o parcial bien desde el calendario o directamente en el Programa maestro— en un día en el Programa Maestro que ya tiene una **Excepción**.

Editar elementos de calendario

Para editar un elemento de calendario:

1. Seleccione un elemento en la tabla de la vista **Calendario**. Solo puede editar un elemento de calendario a la vez.
2. Haga doble clic en la selección o haga clic en **Editar**. Aparece la pantalla correspondiente a **Editar**. Consulte la tabla a continuación para ver una lista de los tipos de elemento del Calendario y la pantalla editar que se abre para cada uno.

Elemento del calendario	Editar Pantalla
Disponibilidad	Agregar o Editar hora de inicio/finización
Día libre	Comentarios
Excepción	Agregar o editar excepción
Turno	Agregar o Editar turno
Tiempo libre	Agregar o editar tiempo libre
Horas de trabajo	Agregar o Editar hora de inicio/finización

Importante

Si el **Tipo de excepción** o el **Tipo de tiempo libre** del elemento de calendario se ha disociado del centro actual, utilice el cuadro de diálogo que aparece para seleccionar un nuevo **Tipo de excepción** o **Tipo de tiempo libre**— uno que todavía esté asociado con el centro actual. Puede mantener el **Tipo de excepción** o el **Tipo de tiempo libre** disociado, o puede editar el elemento de calendario, pero no puede hacer ambas cosas. Otra posibilidad es asociar nuevamente el **Tipo de excepción** o el **Tipo de tiempo libre** faltante y luego realizar ambas acciones.

3. Cambie los valores de configuración del **elemento del calendario** según sea necesario.

Sugerencia

Los valores de configuración disponibles dependen del tipo de elemento que está editando.

4. Haga clic en **Aceptar** para guardar sus selecciones o en **Cancelar** para salir sin guardarlas. Vuelve a aparecer el Calendario, mostrando todo cambio que haya guardado.

Si WFM Web no puede asignar algunas selecciones, muestra una ventana que especifica los agentes, los días y las razones respectivas.

Diálogo Revisar solicitudes en lotes

El diálogo **Revisar solicitudes en lotes** se abre cuando un supervisor edita (prefiere, concede, rechaza, elimina o publica) las solicitudes de tiempo libre que se encuentran dentro de un **período de oferta**. WFM agrupa en lote todas las solicitudes de tiempo libre de los agentes dentro de ese período y las marca como una solicitud. Si un supervisor selecciona únicamente uno o dos artículos del lote, el diálogo se abre con un mensaje, por ejemplo, *Está a punto de conceder los elementos seleccionados que forman parte de una solicitud o de varias solicitudes en lote, incluyendo los tiempos libres a continuación. La acción seleccionada puede aplicarse solamente a los todos elementos de la lista a la vez. ¿Desea continuar?*

El diálogo enumera todos los artículos de tiempo libre seleccionados, incluyendo las fechas, el nombre del agente (que solicita el tiempo libre), las horas de inicio/fin y el nombre del elemento de tiempo libre. El supervisor puede seleccionar **Continuar** o **Cancelar**.

Diálogo Revisar Mensajes de Calendario

En el Calendario, si concede un elemento de tiempo libre que excede los límites de tiempo libre, Workforce Management (WFM) devuelve una advertencia. WFM presenta todas las advertencias como una tabla en el cuadro de diálogo **Revisar Mensajes de Calendario**. Las columnas de la tabla incluyen la columna casilla de verificación, **Equipo**, **Agente**, **Fecha** y **Mensaje**.

Si tiene permisos de **Preferencia/Conceder/Rechazar** y **Editar Límites de Tiempo Libre** en el módulo **Calendario**, puede sobrescribir las advertencias.

1. Seleccione el cuadro de diálogo en la columna del extremo izquierdo de cada advertencia que desea sobrescribir, o haga clic en el botón **Seleccionar Todas las Advertencias**.
2. Haga clic en el botón **Proceder para Seleccionado** para ignorar las advertencias y continuar.

Sugerencia

Sin embargo puede sobrescribir advertencias, no puede sobrescribir los mensajes de error; sus casillas de verificación están deshabilitadas.

Límites de tiempo libre

En el módulo **Calendario**, utilice **Límites de tiempo libre** para controlar el número de agentes que pueden tomar tiempo libre de modo que no afecte negativamente a la capacidad para cumplir los objetivos de servicio. Puede configurar límites de tiempo libre para los agentes que realicen una **actividad** específica, todos los agentes de un equipo o todos los agentes de un centro. También puede:

- Establecer límites para el número máximo o para el porcentaje máximo de agentes que pueden tener tiempo libre en un momento dado.
- Establecer distintos límites de tiempo libre para cada intervalo de tiempo durante el día, para permitir que un mayor número de agentes tomen tiempo libre durante los períodos de trabajo menos intensos.
- Consultar los números y el porcentaje real de agentes que tienen programado tiempo libre y comparar sus límites con los valores reales.
- Establecer límites mínimos de tiempo libre para cada intervalo. Véase [Establecimiento de límites mínimos de tiempo libre](#) para obtener detalles.

Sugerencia

Se aplican los límites de tiempo libre a todos los tipos de tiempo libre que tienen seleccionado el parámetro **Conteo para los límites de tiempo libre**. No puede establecer límites de tiempo libre por separado para cada tipo de tiempo libre.

Si se borra la marca de la casilla de verificación **Conteo para los límites de tiempo libre** de un tipo de tiempo libre, los límites de tiempo libre no se aplican a ese tipo de tiempo libre.

Después que el Programa maestro se publique, el servicio de Calendario aún permite que los Agentes ingresen límites de tiempo libre. Sin embargo, estos elementos se resuelven automáticamente como **No Programado**, con el Elemento **Razón sin estar en estado Programado porque ya se ha construido un programa diferente para este día**. Asimismo, estos elementos no son verificados frente a los límites de tiempo libre, porque no son programados. Este es un comportamiento normal, puesto que, a menudo, la planificación (del Calendario) se realiza antes de la programación.

Establecimiento de límites de tiempo libre

Utilice este procedimiento para modificar la tabla de límites de tiempo libre de manera manual, o utilice el **asistente para establecer tiempo libre** para establecer estos límites:

1. Seleccione la **ficha** Calendario
2. Seleccione **Límites de tiempo libre** en el **menú** Vistas.

3. Seleccione un centro, una actividad de múltiples centros, un equipo o una actividad en el **árbol de Objetos**. No puede seleccionar una unidad de negocio o un agente individual.
4. Seleccione el período que se mostrará en la tabla: **Año** (predeterminado), **Mes** o **Semana**. La granularidad asociada con el período seleccionado aparece en el cuadro de texto de solo lectura **Granularidad**.
5. Introduzca o seleccione una fecha utilizando el **selector de rango de fechas** de la parte superior de la ventana.
Si selecciona un día que no sea el primer día del período seleccionado, la pantalla muestra el primer día de manera predeterminada. Por ejemplo, si selecciona **Mes** y luego selecciona el 12 de agosto, la pantalla mostrará del 1 al 31 de agosto.
6. Para eliminar la columna de la tabla, borre la marca de la casilla de verificación ubicada al lado del nombre de esa columna.
La tabla muestra los datos actuales del objeto y las fechas que haya seleccionado. Véase la **tabla de límites de tiempo libre** para consultar la explicación de los datos que contiene cada columna.

Sugerencia

El conjunto de columnas se repite siete veces en cada fila. Cada repetición contiene los valores para un día de la semana.

7. Para cada período (representado por una fila), introduzca un valor directamente en la celda **Máx. de agentes** o **% máx.**, o en ambas. Puede copiar y pegar valores de una celda a otra utilizando las funciones estándar de Copiar y Pegar de Windows. Si introduce valores en ambas columnas, WFM aplica el límite inferior.
 - **Sin límites de tiempo libre**— Deje la celda en blanco.
 - **Sin tiempo libre permitido**—Introduzca 0.
 - **Algún tiempo libre permitido**— Introduzca el número o el porcentaje de agentes a quienes se permite tener tiempo libre.

Las celdas con fondo gris no son editables. Esas celdas o están fuera del período seleccionado o contienen valores que WFM genera automáticamente.

Sugerencia

Si seleccionó **Semana** como el período, aparece la fila Mínimo. Esta muestra el límite inferior introducido en una celda. Véase **Establecimiento de límites mínimos de tiempo libre** para saber cómo utilizar esta característica.

8. Si desea establecer valores diferentes para un rango de fechas específico, haga clic en el botón **Establecer valores**, que está ubicado de la barra de herramientas **Acciones**, o seleccione **Establecer valor** en el menú **Acciones**. Véase el **cuadro de diálogo Establecer valores para** obtener instrucciones sobre cómo utilizar esta característica.
9. Para conservar sus cambios, haga clic en el botón **Guardar**, que está ubicado de la barra de herramientas **Acciones**, o seleccione **Guardar** en el menú **Acciones**.

Importante

Si el límite de tiempo libre para un día específico se reduce o si los agentes son asignados a otro equipo después de que se programe un período de tiempo libre, es posible que se excedan los límites para un período concreto. En este caso, los agentes retienen el tiempo libre programado o planificado previamente, aunque se excedan los límites.

Tabla Límites de tiempo libre

La tabla **Límites de tiempo libre** muestra filas para cada semana (si el período es **Año o Mes**) o para cada intervalo de 15 minutos (si el período es **Semana**).

Si seleccionó el período **Semana**, la tabla también muestra una fila **Mínimo**, que muestra el valor más bajo establecido en cualquier intervalo durante el día.

Las columnas de esta tabla son:

- **Semana/Intervalo** —Si el período seleccionado es **Año o Mes**, esta columna contiene las fechas de cada semana del período. Si el período es **Semana**, la columna muestra cada intervalo de 15 minutos en un día.
- **Máx. de agentes** —Introduzca un valor entero para el mayor número de agentes en el centro, el equipo o la actividad seleccionados que pueden tener tiempo libre durante el período seleccionado. Este debe ser un número entero, por lo que las fracciones se redondean.
- **% máx.** — Introduzca un valor porcentual para el mayor número de agentes en el centro, el equipo o la actividad seleccionados que pueden tener tiempo libre durante el período seleccionado.
- **% máx. de agentes** —WFM calcula automáticamente, redondeando al número entero más cercano, el número máximo de agentes que pueden tener tiempo libre basándose en el valor porcentual que se haya introducido. Esta columna es de solo lectura.
- **Agentes reales** —El número real de agentes en el centro, el equipo o la actividad seleccionados que tienen programado tiempo libre durante el período seleccionado. Si un programa no está disponible para ese día, los agentes con tiempo libre concedido o preferido también cuentan como Agentes reales con tiempo libre. Esta columna es de solo lectura.
- **% real** —El porcentaje real de agentes en el centro, el equipo o la actividad seleccionados que tienen programado tiempo libre durante el período seleccionado. Esta columna es de solo lectura.

Establecimiento de los límites mínimos de tiempo libre

Para establecer límites mínimos:

1. Seleccione el período **Semana**.
2. Introduzca los límites de tiempo libre en las celdas para cada intervalo.
Por opción predeterminada, la fila **Mínimo** muestra el límite más bajo introducido en cualquiera de las

celdas de una columna.

3. Para establecer el mínimo para varios intervalos al mismo tiempo, introduzca un valor directamente en una de las celdas de la fila **Mínimo**. Este nuevo valor mínimo se aplica automáticamente a todas las celdas que contengan un límite de tiempo libre más bajo. No afecta a las celdas con límites de tiempo libre más elevados. El valor mínimo establecido en la vista **Semana** se muestra como el valor **Diario** en las vistas **Año** y **Mes**.

Sugerencia

Aunque la fila **Mínimo** no se puede ver si se selecciona la vista **Mes** o **Año**, al introducir un límite de tiempo libre que sea inferior al mínimo actual en cualquiera de estas vistas, el valor mínimo que se muestra en la vista **Semana** cambia automáticamente.

Diálogo Establecer valores

Utilice el cuadro de diálogo **Establecer valores** para ajustar el número máximo o el porcentaje de agentes que pueden tener tiempo libre en algún momento durante un período específico.

- Utilice esta función para ajustar el máximo para períodos, tales como temporadas de vacaciones, cuando podría querer tener un valor máximo diferente que durante el resto del año.


Para utilizar el cuadro de diálogo **Establecer valores**:

1. Seleccione la **ficha** Calendario.
.
2. Seleccione **Límites de tiempo libre** en el **menú** Vistas.
3. Seleccione un centro, una actividad de múltiples centros, un equipo o una actividad en el **árbol de Objetos**. No puede seleccionar una unidad de negocio o un agente individual.
4. Seleccione **Establecer valores** en el menú **Acciones**, para mostrar el cuadro de diálogo **Establecer valores**.
5. Introduzca la fecha de inicio y la fecha de finalización del período.
6. Introduzca un valor para uno de los siguientes campos o para ambos:
 - **Máx. de agentes** —El número máximo de agentes que pueden tener tiempo libre durante el período especificado. Se debe introducir un número entero positivo.
 - **Máx. %** —El porcentaje máximo de agentes.
 - **Sin límites de tiempo libre** —Deje el cuadro de texto en blanco.
 - **Sin tiempo libre permitido** —Introduzca 0.
 - **Algún tiempo libre permitido**— Introduzca el número o el porcentaje de agentes a quienes se permite tener tiempo libre.
7. Haga clic en **Aceptar** o haga clic en **Cancelar** para descartar los cambios.

El cuadro de diálogo **Establecer valores** se cierra y los nuevos valores aparecen en la tabla de **límites de tiempo libre**.

Generalidades acerca del asistente para establecer límites de tiempo libre

Para establecer límites de tiempo libre utilizando los mejores cálculos de disponibilidad de WFM, días libres posibles y otra información relevante, inicie el **asistente para establecer límites de tiempo libre** (asistente STOL).

1. Seleccione Establecer límites en el menú Acciones.
○
Haga clic en el icono **Establecer límites**  de la barra de herramientas.
2. El **Asistente para establecer límites de tiempo libre** se inicia y muestra su primera página: **Elegir fechas**.

El asistente incluirá potencialmente dos pantallas más:

- **Especificar Patrón semanal de posibles días libres**
- **Especificar valores para Rango de fechas de posibles días libres**

Importante

Puede finalizar el asistente desde cualquier página, salvo que seleccione la casilla de verificación **Estimar posibles días libres** en la página **Elegir fechas**.

3. En cada página, seleccione **Siguiente** (o **Finalizar**) después de completar la introducción de sus datos. Después de hacer clic en **Finalizar**, WFM calcula los nuevos límites y modifica la tabla **Límites de tiempo libre**, según sus selecciones.

Asistente para establecer los límites de tiempo libre (STOL): Elegir fechas

Utilice la página **Elegir fechas** de la página del asistente para establecer los límites de tiempo libre (asistente STOL) para especificar el rango de fechas para el cual especificará los **límites de tiempo libre** y otros valores.

Cuadro de control numérico <i>Fecha de inicio</i>	Introduzca o seleccione la fecha que da inicio al período de tiempo para los límites de tiempo libre que se estimarán y aplicarán.
Cuadro de control numérico <i>Fecha de finalización</i>	Introduzca o seleccione la fecha que pone fin al período de tiempo para los límites de tiempo libre que se estimarán y aplicarán.
Campo <i>% de límite de tiempo libre</i>	Introduzca un número para especificar el porcentaje máximo de agentes que pueden tener tiempo libre en un momento dado.
Campo <i>Reducir agentes disponibles en un ____%</i>	Ingrese un número para especificar el porcentaje de agentes que se excluirán de los cálculos del asistente.
Casilla de verificación <i>Considerar elementos de calendario como</i>	Seleccione esta casilla para especificar que el asistente no cuenta los elementos concedidos para los agentes.
Casilla de verificación <i>Estimar posibles días libres</i>	Seleccione esta casilla para especificar que el patrón semanal se utilizará en los estimados. Si esta casilla de verificación no está marcada (el valor predeterminado), esta es la última página del asistente.

Botones

- Haga clic en **Siguiente** para continuar (si está seleccionada la casilla de verificación **Estimar posibles días libres**) o **Finalizar** para finalizar el asistente (si la casilla de verificación **Estimar posibles días libres** no está seleccionada).
- Haga clic en **Cancelar** para salir del asistente y no realizar cambios.

Asistente para establecer los límites de tiempo libre (STOL): Especificar patrón semanal

Utilice la tabla de la página **Especificar patrón semanal de posibles días libres** del asistente para establecer los límites de tiempo libre (asistente STOL) para diseñar un patrón semanal de posibles días libres para los agentes, especificando el porcentaje de posibles días libres para los agentes, para cada día de la semana.

Sugerencia

Esta página forma parte del asistente únicamente si se seleccionó la casilla de verificación **Estimar posibles días libres** en la página anterior (**Elegir fechas**).

La tabla contiene siete filas, una para cada día de la semana (de domingo a sábado), y estas columnas:

% de días libres	Introduzca un número para especificar el porcentaje de agentes que recibirán un día libre en cada día de la semana. Esta es la única columna editable de la tabla, y puede estar vacía para indicar que no se especificó ningún valor. El valor presente en esta columna no puede ser mayor que el valor de la columna Máx. % .
Agentes con días libres	Esta columna muestra el número calculado de agentes, en formato decimal, utilizando el porcentaje introducido en la columna % de días libres .
Máx. %	El porcentaje máximo de los agentes que pueden recibir un día libre.
Total de agentes	El número total calculado de los agentes disponibles, promediado para cada día de la semana en el período.
% estándar	El porcentaje <i>estándar</i> del total de agentes que pueden recibir un día libre, estimado de acuerdo con el número mínimo/máximo de días libres por semana y el número mínimo/máximo de días libres de fin de semana.

Botones

- Haga clic en **Siguiente** para continuar o en **Finalizar** para finalizar el asistente.
- Haga clic en **Cancelar** para salir del asistente y no realizar cambios.

Asistente para establecer los límites de tiempo libre (STOL): Especificar valores para el rango de fechas

Utilice la página **especificar fecha de rango de valores de posibles días libres** del Asistente para establecer los límites de tiempo libre (asistente STOL) para especificar el número máximo de agentes que pueden tener un día libre cada día del período de tiempo especificado.

La tabla de esta página contiene una sola fila para cada día del período de tiempo (una semana, un mes o un año) que está especificado en la tabla **Límites de días libres**.

Sugerencia

Esta página forma parte del asistente únicamente si se seleccionó la casilla de verificación **Estimar posibles días libres** en la página anterior (**Elegir fechas**).

Si especificó un patrón semanal en la página anterior, entonces el valor de cada fecha se calcula multiplicando el porcentaje para el día de la semana correspondiente del patrón semanal por el número total de agentes, y luego dividiendo entre 100.

Si no especificó un patrón semanal, o si el valor en el patrón para un día de semana correspondiente está vacío, entonces el valor para cada fecha es igual al valor de la misma fecha en la columna **Estándar**.

Las columnas de la tabla son las siguientes:

Fecha	Muestra una fila para cada día que contiene el rango de fechas (una semana, un mes o un año)
Día de la semana	Muestra el día de la semana para la fecha de esta fila.
Agentes con días libres	Indica el número de agentes que podrían recibir un día libre en cada fecha. Esta columna contiene los únicos valores editables de la tabla. Todos los demás valores son valores calculados o fijos. El valor de cada celda puede ser tan bajo como 0 y tan alto como el valor máximo correspondiente.
Máx.	Muestra el número máximo calculado de agentes que pueden recibir un día libre.
Total de agentes	Muestra el número total calculado de agentes que están disponibles para cada fecha.
Estándar	Muestra el número "estándar" calculado de agentes que pueden recibir un día libre, estimado

	de acuerdo con el número mínimo/máximo de días libres por semana y el número mínimo/máximo de días de fin de semana libres.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Botones

- Haga clic en **Finalizar** para finalizar el asistente.
- Haga clic en **Cancelar** para salir del asistente y no realizar cambios.

Pronósticos

Utilice el módulo **Pronóstico** para crear y editar **escenarios** de pronóstico, y para publicar el mejor escenario para el Pronóstico maestro. Véase las **descripciones de los botones** que se muestran en la imagen de la barra de herramientas siguiente.



Puede usar las vistas de Pronóstico para:

- **Crear escenarios de pronósticos.**
- Ver **sus escenarios** y el **Pronóstico maestro**.
- Evaluar las estimaciones de **volumen** y de **personal** para sus escenarios y el Pronóstico maestro.
- **Publicar** escenarios de pronóstico en el Pronóstico maestro y extraerlos de él.
- **Agregar** o **eliminar** actividades de un escenario de pronóstico.
- Crear, modificar y aplicar **plantillas de pronóstico**.

Acerca de los pronósticos

Un *pronóstico* es una predicción de las cargas de trabajo de **actividad** para uno o más centros y consiste en:

- Volúmenes de interacciones estimados con los clientes, que incluyen información de llamadas telefónicas, chat, e-mail, llamadas salientes, trabajo administrativo, etc.
- Tiempo promedio por llamada (AHT) estimado.
- Requisitos de personal (fuerza de trabajo) basados en los objetivos de servicio.

El Workforce Management emplea estas predicciones para generar programas óptimos para agentes reales, o para un personal genérico de perfiles basados en esos agentes. Para encontrar vínculos con importantes temas de ayuda sobre los pronósticos, consulte **Crear y trabajar con pronósticos**, a continuación.

[Volver al principio](#)

Crear y trabajar con pronósticos

1. El primer paso en la creación de un nuevo pronóstico es crear un escenario de pronóstico para una o más **actividades** utilizando el **Asistente de pronóstico nuevo**. La pantalla del asistente de **Parámetros generales** ofrece la opción de crear un escenario sin números pronosticados (que serán suministrados

luego) o basando el escenario en un pronóstico existente.

2. Si crea un escenario sin números pronosticados, abra la [vista Volúmenes de escenario](#) y utilice el [Asistente de generación de volúmenes](#) para generar volumen de interacciones y pronósticos AHT para cada actividad. Puede utilizar varios [métodos](#) para generar volumen, incluyendo la introducción de valores, utilizando [datos históricos](#) o [plantillas](#).
3. Seguidamente, abra la [vista Personal del escenario](#) y genere un pronóstico de rotación de personal para cada actividad.
4. Después de crear y evaluar sus escenarios, [publique](#) el mejor escenario para la base de datos de Workforce Management. Este escenario se convierte en el [Pronóstico maestro](#). WFM Web genera los programas con base en los datos del Pronóstico maestro.

Uso de la vista Escenarios de pronóstico

La [vista Escenarios](#) le permite abrir escenarios existentes y trabajar con ellos. También permite crear, editar o eliminar escenarios de pronóstico, así como publicarlos en el Pronóstico maestro.

- En el árbol Módulos, haga clic en **Pronóstico >Escenarios** para activar la vista **Escenarios**.

[Volver al principio](#)

Uso de Otras Vistas de Escenarios

Cuando se abre un escenario de pronóstico, las siguientes vistas aparecen en un menú desplegable específico del escenario de la barra de herramientas: [Volúmenes](#), [Personal](#), [Sobrecargas](#) y [Gráficos](#).

- Haga clic en una vista para abrirla.

Las mismas opciones de vista aparecen en la lista desplegable Escenarios de la barra de herramientas de Vistas.

Al abrir escenarios adicionales, sus opciones de vista se suman a estas listas. Esto le permite alternar entre las vistas de varios escenarios abiertos.

- Para eliminar vistas de un escenario de las listas que se muestran, [cierre](#) ese escenario.

Uso de las vistas Pronóstico maestro

Si tiene derechos de acceso al Pronóstico maestro, entonces la rama Pronóstico del árbol Módulos siempre mostrará tres vistas Pronóstico maestro (indistintamente de los escenarios que seleccione): [Vista Volúmenes del pronóstico maestro](#), [Vista Personal del pronóstico maestro](#), y [Vista Gráficos del Pronóstico maestro](#).

- Haga clic en estas vistas para abrirlas.

Uso de datos históricos en los pronósticos








En la mayoría de los casos, los pronósticos se basan en datos históricos.






- Si los datos históricos de volúmenes de interacciones y tiempo promedio por llamada (AHT) se han importado, los pronósticos de volumen de interacciones y de AHT se pueden crear simultáneamente.
- Si existen datos históricos para el volumen de interacciones pero no para AHT, cree primero el pronóstico de volumen de interacciones utilizando cualquiera de los métodos de creación de pronósticos. Luego cree el pronóstico de AHT utilizando una plantilla.
- Si existen datos históricos para AHT pero no para el volumen de interacciones, cree primero el pronóstico de volumen de interacciones utilizando plantillas. Luego cree el pronóstico de AHT utilizando cualquiera de los métodos de creación de pronósticos.

[Volver al principio](#)

Barra de Herramientas Acciones

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos mismos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de pronósticos , en el que puede publicar un pronóstico directamente en el programa maestro.
	Agregar actividad	Abre la ventana Agregar actividad , en la que puede agregar actividades a este escenario de pronóstico.
	Eliminar actividad	Abre la ventana Eliminar actividad en la que puede eliminar actividades de este escenario de pronóstico.
	Guardar	Guarda los cambios que realizó en este escenario de pronóstico.
	Guardar como plantilla	Guarda este escenario de pronóstico como una plantilla.
	Generar	Abre el Asistente de generación de volúmenes , que genera datos de volumen para la actividad seleccionada.
	Comentarios	Abre la ventana Comentarios , donde puede agregar comentarios para cada día del pronóstico.


Icono	Nombre	Descripción
	Abrir / Cerrar	Abre el escenario resaltado y cierra el escenario actual.
	Utilizar actividades de múltiples centros	Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o una empresa en el árbol Objetos.
	Personal requerido	Abre el cuadro de diálogo Personal requerido . Se utiliza para modificar datos de personal requerido en la cuadrícula.
	Dividir	Abre el Asistente de división de volúmenes , que divide los volúmenes de interacciones de una actividad de múltiples centros en actividades específicas de cada centro.
	Presupuestos	Abre el cuadro de diálogo Información sobre presupuestos , donde se especifican las fechas de inicio y finalización del rango objetivo, las horas pagadas y el salario que utilizará el Asistente de pronóstico de personal.

[Volver al principio](#)

Asistente de pronóstico nuevo

Utilice el **Asistente de pronóstico nuevo** (NFW) para crear un nuevo escenario de pronóstico. La definición de un escenario de pronóstico incluye la identificación del pronóstico, la definición de un rango de fechas del pronóstico, la adición de comentarios (opcional) y la selección de actividades que el pronóstico cubrirá. También tiene la opción de basar el escenario en un pronóstico existente o generar los números posteriormente.

Para utilizar el **Asistente de pronóstico nuevo**:

1. Seleccione la ficha **Pronóstico**.
2. Seleccione **Escenarios** desde el menú **Vistas**.
3. Haga clic en el botón **Nuevo** () de la barra de herramientas de la vista **Escenarios de pronóstico**. Se abre primera de las pantallas del **Asistente de pronóstico nuevo**, **Parámetros generales**.
4. Llene la pantalla **Parámetros generales** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**. Se abre la pantalla **Seleccionar actividad**.
5. Seleccione una o más actividades y, a continuación, haga clic en **Finalizar**.

Después de crear un escenario, puede generar un pronóstico de volumen de interacciones, AHT y de personal, agregar comentarios y publicar el escenario. Para obtener detalles, véase [Generalidades acerca de los escenarios de pronóstico](#).

Revisión de terminología

Para entender mejor las vistas y los cuadros de diálogo de pronósticos y programas de WFM, se sugiere revisar cierta terminología de WFM.

Actividades

Las *actividades* son el trabajo que se rastrea y administra utilizando Genesys Workforce Management. A un nivel general, algunos ejemplos de actividades incluyen contestar llamadas entrantes, responder a e-mail, completar el trabajo después de la llamada, realizar callbacks programadas y participar en sesiones de chat. Cuando se crean pronósticos y programas, estas actividades se asocian generalmente a un producto específico, tales como llamadas entrantes para el producto A, llamadas entrantes para el producto B y así sucesivamente. En la Configuration Utility, las actividades se asocian a habilidades. Las actividades se definen por separado para cada centro o unidad de negocios.

Centros

Los *centros* pueden ser equivalentes a centrales telefónicas, que se definen originalmente en el Genesys Administrator y luego se importaron a WFM a través del WFM Server. Ver "creación de objetos de la central telefónica" en [Ayuda de Genesys Administrator Extension](#).

Igualmente puede crear centros en WFM que no estén relacionados con una central telefónica. Estos son apropiados cuando las centrales telefónicas no se correlacionan con la organización de su empresa. Por ejemplo, una ubicación individual podría dividirse en múltiples entidades para reflejar divisiones a lo largo de líneas de unidades de negocios.

Los centros pueden utilizar *conjuntos de actividades*, que proporcionan un medio para combinar actividades en grupos para programación de múltiples habilidades. Durante ese tiempo:

- Los agentes sólo pueden trabajar en las actividades definidas por el conjunto de actividades.
- El programador no puede programar recesos para comer a horas que interrumpirían el conjunto de actividades.

Las unidades de negocios no pueden utilizar los conjuntos de actividades.

Unidades de negocio

Una *unidad de negocio* consiste en un conjunto de centros que pueden agruparse, porque los agentes que se encuentran en los centros realizan la misma actividad o para facilitar la gestión.

Actividades de múltiples centros

Las *actividades de múltiples centros* combinan actividades que se realizan en algunos o todos los centros de una unidad de negocio, así como centros independientes, para efectos de seguimiento.

NFW: Parámetros generales

Utilice la pantalla Parámetros generales en el Asistente de pronóstico nuevo (NFW) para definir el nombre, las fechas y otra información básica de su nuevo pronóstico.

1. En el cuadro de texto **Nombre**, ingrese un nombre para el escenario de pronóstico.
2. Si desea basar este escenario en uno que ya haya sido creado, seleccione el escenario existente (o el Pronóstico maestro) de la lista desplegable **Basado en**. De lo contrario siga con **Ninguno** para crear un escenario sin números de pronóstico. Puede usar el [Asistente de generación de volúmenes](#) para rellenar el pronóstico.

Basar su escenario nuevo en un escenario existente es una manera práctica de generar escenarios con valores de configuración empleados con frecuencia. El asistente toma las actividades previstas del escenario de origen y las aplica al nuevo escenario. A continuación, puede cambiar estos parámetros.

3. En los cuadros de texto **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización**, ingrese las fechas de inicio y finalización del escenario.
Puede escribir directamente en cada cuadro de texto, use la flecha hacia arriba o hacia abajo para modificar la fecha mostrada, o hacer clic en el botón de la derecha para mostrar un calendario.

Sugerencia

El rango de fechas del escenario no puede ser mayor que dos años.

4. Si desea rellenar el escenario nuevo con datos del escenario de origen (**Basado en**), seleccione la casilla de verificación **Copiar datos**.
Si no seleccionó un valor desde la lista desplegable **Basada en**, esta casilla de verificación se desactiva.
5. Si desea que este escenario esté disponible para otros usuarios de WFM, seleccione **Compartido**.
6. Si lo desea, use el cuadro de texto **Comentarios** para escribir comentarios sobre este escenario.
7. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

NFW: Seleccionar actividad

Utilice la pantalla Seleccionar actividades en el Asistente de pronóstico nuevo (NFW) para finalizar la definición de su pronóstico nuevo.

1. Expanda los **sitios** o **unidades de negocio aplicables**.
2. Seleccione **las actividades de un centro** o **de múltiples centros** que desea que se incluyan en este pronóstico. Estas actividades se han definido previamente en WFM Web. Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros y **actividades de múltiples centros** y puede expandir centros para mostrar sus actividades. Se puede seleccionar cualquier cantidad de actividades.

Por opción predeterminada, todas las actividades son seleccionadas cuando se abre esta pantalla. Desactivar las casillas de verificación para las actividades que no desea incluir en este escenario de pronóstico.

Si seleccionó un valor en la pantalla **Parámetros generales basado en** la lista desplegable, las actividades que estaban en el escenario de origen se seleccionan en la lista **Actividades**. Usted puede seleccionar cualquier actividad adicional, o borrar las seleccionadas, para personalizar este escenario de pronóstico.


Sugerencia

Puede agregar actividades a pronósticos después de que se hayan creado.

3. Haga clic en **Finalizar** para generar el nuevo pronóstico.

Escenarios de pronóstico

Una vez que haya creado un escenario de pronóstico con el [Asistente de pronóstico nuevo](#), use la [Vista Escenario de pronóstico](#) para abrir el escenario de pronóstico.

1. Seleccione **Pronóstico** en el menú **Inicio** de la barra de herramientas.
2. Seleccione **Escenarios** en el menú **Pronóstico**.
3. Seleccione un escenario de la lista en el panel de datos y ábrala haciendo clic en el icono Abrir () de la barra de herramientas o haciendo doble clic en el escenario en sí.
4. Seleccione el nombre del escenario abierto en el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas.

Sugerencia

Todos los escenarios abiertos aparecen en el menú.

5. Seleccione una de estas vistas en el menú <nombre del escenario seleccionado>:

Volúmenes	Le permite armar, ver, y editar volumen de interacción de escenarios y promedio de tiempo de manejo de llamadas.
Personal	Le permite armar, ver y editar el personal calculado y requerido del escenario.
Gráficos	Muestra su selección de estadísticas para este pronóstico, utilizando gráficos de línea.
Sobrecargas	Muestra el pronóstico de reducción semanal para un período que se puede seleccionar.

6. En el árbol **Objetos**, seleccione una actividad, una actividad de múltiples centros, un centro, una unidad de negocio o una empresa.

Trabajando con Escenarios de Pronóstico

En la vista Escenarios de pronóstico puede:

- Ver el volumen de interacciones y pronósticos AHT en la [vista Volúmenes de escenario](#) o crear pronósticos de volúmenes de interacciones y/o AHT utilizando el [Asistente de generación de volúmenes de pronóstico](#).
- Ver pronósticos de personal en la [vista Personal de escenario](#) o crear pronósticos de personal utilizando el [Asistente de generación de personal](#).
- Ver el escenario de pronóstico en formato de gráfico.

- **Agregar comentarios** al escenario de pronóstico.
- **Publicar escenarios de pronóstico** en el Pronóstico maestro o **extraer** datos del Pronóstico maestro y colocarlos en un escenario de pronóstico.

Algunas restricciones aplican cuando ve o elimina los escenarios de Pronóstico:

- Los usuarios deben tener acceso al menos a una actividad o actividad de múltiples centros en el escenario Pronósticos para verlo.
- Los usuarios deben tener acceso a todas las actividades y a las actividades de múltiples centros en el escenario Pronóstico para eliminarlo.

Para más información sobre estas restricciones, consulte la descripción de la opción de configuración MSARestrictAccess en la *Guía del administrador de Workforce Management*. La configuración de esta opción determina el nivel de acceso de los escenarios del Programa como se describe arriba.

Vista Escenarios de pronóstico

Utilice la vista **Escenarios** para crear, abrir y trabajar con escenarios de pronóstico existentes. Véase la imagen de la barra de herramientas siguiente y [salte a la descripción de los botones](#).



Esta vista también le permite eliminar escenarios de pronóstico, publicar datos desde un escenario en el **Pronóstico maestro** y extraer datos desde el Pronóstico Maestro a un escenario.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Escenarios](#)
- [Leer la tabla Escenarios](#)
- [Editar un escenario](#)
- [Gestionar escenarios](#)
- [Propiedades de escenario—la ficha Datos](#)
- [Propiedades de escenario—la ficha Estados](#)

Presentación de la vista Escenarios

1. Seleccione **Pronóstico** en el menú **Inicio** de la barra de herramientas.
2. Seleccione **Escenarios** en el menú **Pronóstico**.

Selección de objetos

Cuando la vista **Escenarios** está activa, el árbol **Objetos** muestra los escenarios de pronóstico existentes en una lista jerarquizada. El nodo **Todos los escenarios** se expande para mostrar las siguientes opciones:

Mis escenarios	Muestra los escenarios que ha creado.
Escenarios compartidos	Muestra los escenarios compartidos creados por otros usuarios. Visible sólo si tiene el permiso Acceder Escenarios Compartidos. Consulte los Privilegios de funciones de pronóstico .
Otros escenarios	Muestra (si posee los derechos de acceso correspondientes) los escenarios no compartidos creados por otros usuarios.

Puede seleccionar **Todos los escenarios** o una opción de nivel inferior. Con su selección, recuperará los escenarios coincidentes y los insertará en la [tabla Escenarios](#).

Lectura de la tabla Escenarios

La **tabla Escenarios** aparece en la parte superior derecha. Sus filas muestran escenarios que coinciden con la selección que efectuó en el árbol **Objetos**. Las columnas (que se pueden ordenar haciendo clic en el encabezado) muestran la información siguiente para cada escenario:

Nombre	El nombre del escenario.
Fecha de inicio, Fecha de finalización	Las fechas de inicio y finalización del pronóstico de este escenario.
Propietario	Nombre del usuario que creó el escenario.
Compartido	Una marca de verificación indica un escenario compartido; una casilla abierta indica una casilla que no está compartida.
Comentarios	Comentarios agregados por un usuario que creó o editó el escenario.

- Haga clic en una fila de la tabla Escenarios para llenar **el panel Propiedades del escenario** con detalles del escenario.

Edición de un escenario


Para editar un escenario:




- Haga clic en su flecha en la tabla **Escenarios** y luego haga clic en **Abrir** de la barra de herramientas **Acciones** o seleccione **Abrir** desde el menú **Acciones**.
- Como una alternativa, haga doble clic en un escenario.

Los controles que se describen a continuación están disponibles si usted es propietario o tiene privilegios de acceso al escenario.

Barra de Herramientas: Manejo de escenarios

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estas mismas opciones también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Nuevo	Abre el Asistente de pronóstico nuevo .

Icono	Nombre	Descripción
	Crear basado en...	Abre el Asistente de pronóstico nuevo , con el pronóstico seleccionado actualmente como el valor predeterminado en el campo Basado en .
	Abrir	Abre el escenario seleccionado en la tabla Escenarios .
	Cerrar	Cierra el escenario seleccionado (y le solicita guardar los datos no guardados).
	Publicar	Abre el Asistente para publicación de pronósticos para transferir la información del pronóstico entre el escenario seleccionado y el pronóstico maestro.
	Eliminar	Elimina el escenario seleccionado.
	Marcar como compartido, Marcar como no compartido	Cambia el estado compartido del escenario seleccionado.
	Ordenar	Abre el cuadro de diálogo Ordenar , el cual permite ordenar por nombre, propietario, compartido, hora de creación, hora de la última modificación, fecha de inicio del escenario o fecha de finalización del escenario. Puede ordenar en orden ascendente o descendente.

Propiedades del escenario—Ficha Datos

En la parte inferior derecha del panel **Propiedades del escenario**, haga clic en la ficha Datos para mostrar los siguientes controles:

Nombre	Le permite editar el nombre del escenario.
Fecha de inicio, Fecha de finalización	Muestra las fechas de inicio y finalización del escenario.
Propietario	Muestra el nombre del creador del escenario.
Creado, Modificado	Muestra la fecha de creación original del escenario y su última fecha de modificación.
Compartido	Una marca de verificación indica un escenario compartido; una casilla abierta indica una casilla que no está compartida.
Comentarios	Le permite introducir o editar comentarios acerca

	del escenario.
Guardar	Haga clic en este botón para guardar sus cambios en el nombre y/o comentarios del escenario.
Cancelar	Haga clic en este botón para cancelar cambios, restablecer el nombre y/o comentarios anteriores del escenario.

Propiedades del escenario—Ficha Estados

Haga clic en la ficha **Estados** (en la parte inferior derecha del panel **Propiedades del escenario**) para mostrar una tabla con la siguiente información:

Actividad	Muestra cada una de las actividades del escenario, precedidas por su centro o unidad de negocios.
Volúmenes	Una marca de verificación indica que para esta actividad se generó volumen de interacciones.
AHT	Una marca de verificación indica que para esta actividad se generó tiempo de acción promedio.
Personal calc.	Una marca de verificación indica que para esta actividad se generó personal calculado.
Personal req.	Una marca de verificación indica que para esta actividad se generó personal requerido.

Vista Volúmenes de escenario

Use la vista **Volúmenes** para generar o editar los volúmenes de interacciones del escenario de pronóstico seleccionado y los tiempos promedio por llamadas. Véase la imagen de los botones de la barra de herramientas aquí y sus [descripciones](#) a continuación.




Esta vista proporciona [controles de selección de fecha](#) estándar y una cuadrícula que muestra las estadísticas de los días o los intervalos de tiempo.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Volúmenes.](#)
- [Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas.](#)
- [Leer datos.](#)
- [Modificar y administrar datos del escenario.](#)

Mostrar la vista Volúmenes

Para mostrar la vista **Volúmenes**:

1. Seleccione **Pronóstico** en el menú **Inicio** de la barra de herramientas.
2. Seleccione **Escenarios**, en el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas.
3. Seleccione un escenario en la lista del panel de datos y ábralo haciendo clic en el icono **Abrir** () o doble clic con el botón del ratón.
4. Seleccione el nombre del escenario abierto en el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas. Todos los escenarios abiertos aparecen en el menú.
5. Seleccione **Volúmenes** en el menú del <'nombre del escenario seleccionado' de la barra de herramientas>.
6. En el árbol **Objetos**, seleccione una actividad, una actividad de múltiples centros, un centro, una unidad de negocio o una empresa.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, cada una con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos del gráfico y la tabla.

Si no ve datos de pronóstico, puede que necesite ajustar los controles **Período**, **Granularidad** o **Fecha** en la parte superior de la ventana para reflejar los datos utilizados por el pronóstico.

Sugerencia

La cuadrícula muestra las horas operativas para las actividades de múltiples centros que selecciona en el árbol objeto exactamente como las muestra para las actividades de centros.

Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable *Período***—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año, Mes o Semana**.

Importante

Período de planificación también aparece como un valor en la lista **Período** si el centro seleccionado tiene un período de planificación configurado.

Si selecciona **Semana**, puede ajustar aun más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar 15, 30 o 60 (minutos) de la lista desplegable **Granularidad**.

- **Lista desplegable *Mostrar estadísticas***—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla al seleccionar entre estas opciones: **Volumen de interacciones, AHT, Volumen de interacciones y AHT**.
- **Casillas de verificación *Mostrar columnas***—Muestran (u ocultan) columnas de datos en la tabla seleccionando o limpiando las casillas de verificación de **Volumen, % de volumen y AHT**.
- Utilice los **controles de selección de datos** estándar (parte superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del **Pronóstico de escenarios**.

Leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

Semana/Intervalo	Identifica el rango de fechas o intervalos en esta fila. (la etiqueta y el contenido de columna dependen del rango de fechas y la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
[Días o Fechas]	Si selecciona el rango de fechas Mes , cada grupo

	<p>de columnas muestra las estadísticas para un día completo.</p> <p>Si selecciona el rango de fechas Semana, cada grupo de columnas indica una fecha, la fila superior muestra los totales del día y cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo de tiempo en esa fecha.</p> <p>(La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente).</p>
IV	Muestra el volumen de interacciones pronosticado para cada día o intervalo. Puede editar el contenido de estas celdas, reemplazando los valores mostrados por números enteros.
% de IV	Muestra el porcentaje del volumen de interacciones totales del día para esta fila.
AHT	Muestra el tiempo promedio por llamada.
Totales semanales	Si selecciona el rango de fechas Mes , estas columnas muestran los totales o promedios semanales para las estadísticas de IV , % de IV y AHT .

Sugerencia

Puede copiar y pegar datos entre la cuadrícula y una hoja de cálculo. Antes de hacerlo, desactive la casilla de verificación **% de volumen** para que se oculte la columna **% de IV**.


Para editar los **Totales semanales**:

Si seleccionó el período **Año** o **Mes**, puede hacer clic dentro de la celda **Totales semanales** y editar el valor ahí. Los valores diarios en la misma fila ajustarán automáticamente sus valores para que el nuevo **Total semanal** se redistribuya de acuerdo con la distribución original del volumen para cada día de la semana. Esto es útil si tiene una semana en la cual cree que el volumen será aumentado, pero espera que el volumen llegue al mismo rango que en su pronóstico original, día tras día.

Barra de Herramientas: Modificación y administración de datos del escenario

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos mismos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente para publicación de pronóstico , donde puede publicar un escenario de pronóstico directamente en el pronóstico maestro.
	Agregar actividad	Abre la ventana Agregar actividad , en la que puede agregar actividades a este escenario de pronóstico.
	Eliminar actividad	Abre la ventana Eliminar actividad en la que puede eliminar actividades de este escenario de pronóstico.
	Guardar	Guarda los cambios que realizó en este escenario de pronóstico.
	Generar	Abre el Asistente de generación de volúmenes , que genera datos de volumen para la actividad seleccionada.
	Comentarios	Abre la ventana Comentarios , donde puede agregar comentarios para cada día del pronóstico.
	Cerrar	Cierra un escenario abierto seleccionado, y solicita guardar los cambios que no haya guardado.
	Utilizar actividades de múltiples centros	<p>Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o una empresa en el árbol Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>
	Dividir	Abre el Asistente de división de volúmenes , que divide los volúmenes de interacciones de una actividad de múltiples

Icono	Nombre	Descripción
		centros en actividades específicas de cada centro.
	Ajustar	Abre un cuadro de diálogo que le permite ajustar el volumen, el tiempo promedio por llamada (AHT) o ambos para la vista Volúmenes del escenario de pronóstico .

Asistente de generación de volúmenes

Utilice el Asistente de generación de volúmenes (VBW) para generar datos de volúmenes para una o más actividades seleccionadas, utilizando los parámetros que especifique.

- Realice esta acción si seleccionó **Ninguna** en el **Asistente de pronóstico nuevo** **Ventana Parámetros generales** o si desea sobrescribir un escenario Volúmenes existente. Si ya existen los datos correctos de volúmenes en la **vista Volúmenes de escenario**, no necesita utilizar este asistente.

Importante

Dependiendo del **método de generación** que especifique, podría requerir importar datos históricos o crear **plantillas** de volumen de interacciones, de tiempo promedio por llamada o de superposición antes de utilizar este asistente.

Para generar datos de volúmenes:

1. Seleccione un escenario **Volúmenes**.
2. En la vista de la barra de herramientas **Volúmenes de escenario**, haga clic en el botón **Generar**. Se abre la primera pantalla del **Asistente de generación de volúmenes**, **Seleccionar actividades**.
3. Llene la **pantalla Seleccionar actividades** y, a continuación, haga clic en el botón **Siguiente**.
4. Llene la **pantalla Seleccionar método de generación de datos** y, a continuación, haga clic en el botón **Siguiente**.
5. Las pantallas/botones que aparecerán a continuación dependerán del método de generación seleccionado y de si desea utilizar una plantilla de superposición.
 - Si el método de generación seleccionado es **Utilizar valor**, indique los valores de volumen de interacciones y/o tiempo promedio por llamada y haga clic en el botón **Finalizar**.
 - Si el método de generación es **Motor experto en promedios**, **Motor de modelaje universal** o **Copiar datos históricos**, necesitará llenar la pantalla **Seleccionar datos históricos**.
 - Si el método de generación es **Basado en plantilla** o si selecciona **Utilizar plantillas de superposición** en la pantalla **Seleccionar datos históricos**, llene una o más **pantallas para seleccionar plantillas**.
 - Si el método de generación es **Motor experto en promedios** o **Motor de modelaje universal**, necesitará llenar la pantalla **Seleccionar eventos**.
6. Después de hacer clic en **Finalizar** en la última pantalla, WFM genera el pronóstico de volúmenes, después de lo cual aparecerá la vista **Volúmenes de escenario**, con sus resultados.

Pantallas del asistente de generación de volúmenes de

pronóstico

Las pantallas del Asistente de generación de volúmenes se describen en estos temas:

- [Seleccionar actividades](#)
- [Seleccionar método de generación de datos](#)
- [Seleccionar datos históricos](#)
- [Seleccionar plantillas](#)
- [Seleccionar eventos](#)
- [Seleccionar distribución de eventos](#)

VBW: Seleccionar actividades

Esta es la primera pantalla del asistente de generación de volumen de pronóstico (VBW). Las actividades seleccionadas previamente para el escenario en la pantalla **Seleccionar actividad** del Asistente de pronóstico nuevo (NFW) aparecen para selección.

Utilice la pantalla **Seleccionar actividades** de la manera siguiente:

1. Expanda las unidades de negocio (si las hay) para mostrar sus centros y **actividades de múltiples centros** y expanda los centros para mostrar sus **actividades**.
2. Seleccione todas las actividades que desea incluir en este pronóstico de volúmenes.

Puede seleccionar múltiples actividades para generar pronósticos de volumen en modo **batch** cuando la información de configuración para cada actividad es idéntica. Si desea utilizar diferentes datos históricos o generar métodos para ciertas actividades, genere los volúmenes para esas actividades por separado.

Si seleccionó un pronóstico existente en lugar de <'Ninguno' > de la lista desplegable **Basado en** de la pantalla **Parámetros generales**, las actividades que se encontraban en el escenario de origen se seleccionan en la lista Actividades. Usted puede seleccionar cualquier actividad adicional, o borrar las seleccionadas, para personalizar este escenario de pronóstico.

Sugerencia

Puede agregar actividades a pronósticos después de que se hayan creado.

3. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
Se abre la siguiente pantalla del asistente: **Seleccionar método de generación de datos**.

VBW: Seleccionar método de generación de datos

Utilice la pantalla **Seleccionar método de generación de datos** en el Asistente de generación de volúmenes (VWB) para definir cómo desea generar sus datos de volúmenes.

1. Seleccione las estadísticas que desee de la lista desplegable **Pronóstico**:
 - **Volumen de interacciones y AHT**
 - **Volumen de interacciones**
 - **AHT**
2. En **Fechas objetivo**, **seleccione el rango de fechas** para los datos del pronóstico. El rango de fechas no puede estar fuera del rango de fechas del escenario.
3. Seleccione el método de generación de pronóstico: **Basado en plantilla**, **Motor experto en promedios**, **Motor de modelaje universal**, **Copiar datos históricos** o **Utilizar valor** (véase las definiciones más abajo).
4. Haga clic en **Siguiente** para abrir la siguiente pantalla del asistente.

Las siguientes secciones explican las opciones de Método disponibles:

Basado en plantilla

La selección predeterminada. Para información detallada acerca de las plantillas e instrucciones sobre cómo crearlas, véase [Vista Lista de plantillas de pronóstico](#). Con los pronósticos basados en plantillas, puede generar un pronóstico utilizando las plantillas preconfiguradas de volumen de interacciones y/o tiempo promedio en llamada (AHT).

También puede hacer que el motor de creación de pronósticos basados en plantilla aplique una tasa de crecimiento porcentual a los datos históricos.

La creación de pronósticos basada en plantilla es más apropiada para centros de contacto con patrones de interacción muy estables o para actividades que puedan pronosticarse manualmente, como el trabajo de almacén, interacciones con los medios o campañas salientes.

Si selecciona **Basado en plantilla**, después de hacer clic en **Siguiente**, la pantalla que se abre en función del tipo de pronóstico seleccionado en la parte superior de la pantalla [Seleccionar método de generación de datos](#).

- **Volumen de interacciones y AHT** Se abre la pantalla [Cargar plantillas de pronóstico de volumen de interacciones](#).
- **Volumen de interacciones** Se abre la pantalla [Cargar plantillas de pronóstico de volumen de interacciones](#).

- **AHT**—Se abre la pantalla [Cargar plantilla de pronóstico de tiempo promedio por llamada](#).

Motor experto en promedios

Este método utiliza un análisis estadístico de los datos históricos para producir patrones de tendencia diarios, semanales y (si existen suficientes datos históricos) anuales.

El **Motor experto en promedios** requiere por lo menos una semana completa de datos históricos. Para obtener resultados diarios y semanales de alta calidad, Genesys recomienda usar un mínimo de seis semanas de datos.

El **Motor experto en promedios** aplica los eventos de un modo lineal y esta perspectiva lineal suaviza el impacto de los eventos en todo el pronóstico. Por esta razón, este motor es más adecuado para centros de contacto con patrones de interacción bastante estables.

Si selecciona **Motor experto en promedios**, después de hacer clic en **Siguiente**, se abre la pantalla [Seleccionar datos históricos](#). Si una **actividad** seleccionada no tiene datos históricos, aparece un mensaje de error y no se abre la pantalla **Seleccionar datos históricos**.

Motor de modelaje universal

Este método utiliza un complejo algoritmo para identificar tendencias y patrones en los datos históricos, con los cuales crear un pronóstico.

El **Motor de modelaje universal** requiere un año, o más, de datos históricos.

El **Motor de modelaje universal** está configurado para que, en su análisis de los datos históricos, descarte días que contengan eventos especiales si tales eventos no ocurren durante el período del pronóstico. Esta configuración elimina cierto *ruido* engañoso de los pronósticos. Sin embargo, si un evento especial se produce durante el período del pronóstico, el **Motor de modelaje universal** utiliza los datos históricos para calcular el impacto del evento y lo aplica al pronóstico de referencia. El **Motor de modelaje universal** es más recomendable para centros con una gran cantidad de datos históricos de alta calidad.

Si selecciona **Motor de modelaje universal**, después de hacer clic en **Siguiente**, se abre la pantalla [Seleccionar datos históricos](#). Si una **actividad** seleccionada no tiene datos históricos, aparece un mensaje de error y no se abre la pantalla **Seleccionar datos históricos**.

Copiar datos históricos

Selección apropiada si tiene algunos datos históricos pero éstos no son suficientes para utilizar los motores **experto en promedios** o **de modelaje universal**. Puede combinar los datos históricos con las plantillas de superposición, las cuales llenarán los segmentos vacíos en los datos históricos.

Si selecciona **Copiar datos históricos**, después de hacer clic en **Siguiente**, se abre la pantalla **Seleccionar datos históricos**. Si una **actividad** seleccionada no tiene datos históricos, aparece un mensaje de error y no se abre la pantalla **Seleccionar datos históricos**.

Utilizar valor

Selección apropiada si la carga de actividad de su centro es muy regular. Aplica un volumen de interacción específico o AHT a cada intervalo de tiempo en el escenario.

Si el tipo de pronóstico es **Volumen de interacciones y AHT**, al seleccionar **Utilizar valor**, se habilitarán los campos **IV** y **AHT**.

Si el tipo de pronóstico es **Volumen de interacciones**, solo se habilitará el campo **IV**.

Si el tipo de pronóstico es **AHT**, solo se habilitará el campo **AHT**.

1. Introduzca los valores apropiados que utilizará para cada celda en el pronóstico. Para **IV**, ingrese el número de interacciones por intervalo de tiempo (por ejemplo, número de interacciones por intervalo de tiempo de 15 minutos). Para **AHT**, ingrese el número de segundos que representa el tiempo promedio por llamada.
2. Haga clic en **Finalizar**.

WFM genera el pronóstico de volúmenes y vuelve a aparecer la vista **Volúmenes del escenario**, mostrando los resultados.

VBW: Seleccionar datos históricos

Utilice la pantalla **Seleccionar datos históricos** en el Asistente de generación de volúmenes (VBW) para definir el rango de tiempo de los datos históricos con la opción de utilizar plantillas de superposición. Si seleccionó el método **Copiar datos históricos**, esta pantalla incluye un campo **Tasa de crecimiento**.

El asistente abre esta pantalla si el **Método de generación** es **Motor experto en promedios**, **Motor de modelaje universal** o **Copiar datos históricos**.

1. **Seleccione** la **Fecha de inicio** de los datos históricos que desea utilizar.
 - Seleccione el mismo día de la semana como el primer día del escenario de pronóstico. Por ejemplo, si la fecha de inicio objetivo es un martes, la fecha de inicio de los datos históricos también debe ser un martes.
2. Seleccione la **Fecha de finalización** de los datos históricos.

Sugerencia

Si seleccionó **Copiar datos históricos** en la pantalla **Seleccionar método de generación de datos**, este campo se deshabilita. Si el campo de **Fecha de finalización** está habilitado:

- Puede seleccionar un rango de fechas tan corto como un día, o tan largo como el escenario de pronóstico para el cual está generando datos.
- Las mismas fechas de inicio y finalización históricas se utilizan para todas las actividades seleccionadas en la **pantalla Seleccionar actividades**.

Sugerencia

Recuerde que distribuir eventos no afecta a los datos históricos, solo al pronóstico.

3. Si el **Método de generación** es un **Motor experto en promedios** o el **Motor de modelaje universal**, puede sumar períodos históricos adicionales a la lista, para especificar los datos históricos exactos que desee utilizar (y omitir los datos que no desee utilizar) .
 - Haga clic en **Agregar** para agregar una nueva fila en el área **Utilizar datos históricos**.
 - Resalte una fila en el área **Utilizar datos históricos** y haga clic en **Eliminar** para eliminar esa fila.

Importante

No se pueden superponer varias filas.

4. Si seleccionó el método **Copiar datos históricos** en la pantalla anterior, ingrese un número en el campo **Tasa de crecimiento**. Este campo opcional le permite aumentar o reducir los datos históricos en un porcentaje especificado. El valor no puede ser menor que -100 %.
5. La siguiente serie de pantallas depende del **Método de generación** y de si ha seleccionado la casilla de verificación **Utilizar plantilla de superposición**.
 - Si el **Método de generación** es **Copiar datos históricos** y no se está utilizando la plantilla de superposición, haga clic en **Finalizar**.
 - Si el **Método de generación** es **Copiar datos históricos** y desea utilizar una plantilla de superposición, haga clic en **Siguiente** para abrir una pantalla para **seleccionar plantillas**.
 - Si el **Método de generación** es **Motor experto en promedios** o **Motor de modelaje universal**, la siguiente pantalla depende de si se desea utilizar una plantilla de superposición.
 - Si no seleccionó la casilla de verificación **Utilizar plantillas de superposición**, haga clic en **Siguiente**. Se abre la pantalla **Seleccionar eventos**.
 - Si seleccionó la casilla de verificación **Utilizar plantillas de superposición**, haga clic en **Siguiente** para abrir una pantalla donde pueda **cargar plantillas**.

VBW: Seleccionar plantillas

Utilice las pantallas que se describen a continuación para incorporar plantillas en su escenario de pronóstico de volúmenes. El Asistente de generación de volúmenes (VBW) ofrece la opción de utilizar los siguientes tipos de plantilla:

- **Plantillas de volumen de interacciones**
- **Plantillas de tiempo promedio por llamada**
- **Plantillas de superposición de volúmenes de interacciones**
- **Plantillas de superposición de tiempo promedio por llamada**

Las siguientes secciones explican las diferentes plantillas de pronóstico:

Plantillas de volumen de interacciones

La pantalla **Plantillas de carga de pronósticos de volúmenes de interacciones** se abre si ha seleccionado lo siguiente en la pantalla **Seleccionar método de generación de datos**:

Pronóstico = Volumen de interacciones y AHT o volumen de interacciones.

Métodos = Basados en plantilla.

1. Seleccione una plantilla en la lista **Plantillas** en el lado izquierdo.
2. Seleccione las **Fechas de inicio** y **Fechas de finalización** para la plantilla.
3. Seleccione las casillas de los días de la semana para indicar cuándo se debe aplicar la plantilla.
4. Haga clic en el botón >>>. Si cambia de parecer, haga clic en el botón <<<.
5. Si el tipo de Pronóstico fue **Volumen de interacciones y AHT**, haga clic en **Siguiente**. Se abre la pantalla **Cargar plantilla de pronóstico de tiempo promedio por llamada** y debe completar esa pantalla.

Sugerencia

Si el tipo de Pronóstico fue **Volumen de interacciones**, el botón **Finalizar** se habilita.

6. Haga clic en **Finalizar**. WFM genera el pronóstico de volúmenes y vuelve a aparecer la vista **Volúmenes del escenario**, mostrando los resultados.

Un mensaje de error aparece si WFM Web no puede concluir el cálculo (por ejemplo, si la información

histórica contiene muy pocos intervalos para cubrir las horas de actividad del escenario). Esto se aplica a todos los tipos de plantilla explicados en este tema.

Plantillas de Tiempo promedio por llamada (AHT)

La pantalla **Plantilla de carga de pronóstico de tiempo promedio por llamada** se abre si ha seleccionado lo siguiente en la [pantalla Seleccionar método de generación de datos](#):

Pronóstico = AHT o Volumen de interacciones y AHT. (Si se selecciona Volumen de interacciones y AHT, la ventana aparece después de hacer clic en Siguiendo en la pantalla Cargar plantillas de pronóstico de volumen de interacciones que se muestra arriba).

Métodos = Basados en plantilla.

A excepción del título y el contenido de la lista de plantillas, la pantalla se muestra idéntica a la pantalla **Cargar plantillas de pronóstico de volumen de interacciones**.

1. Seleccione una plantilla en la lista **Plantillas** en el lado izquierdo.
2. Seleccione **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** para la plantilla.
3. Seleccione las casillas de los días de la semana para indicar cuándo se debe aplicar la plantilla.
4. Haga clic en el >>> botón.
Si cambia de parecer, haga clic en el <<< botón.
5. Haga clic en **Finalizar**.
WFM genera el pronóstico de volúmenes y vuelve a aparecer la vista **Volúmenes del escenario**, mostrando los resultados.

Plantillas de superposición de volúmenes de interacciones

Suponga que hay datos incorrectos en el historial de datos. Una manera de compensar esto es crear una plantilla de superposición.

La pantalla **Cargar plantillas de pronóstico de superposición de volumen de interacciones** se abre si ha seleccionado **Utilizar plantilla de superposición** en la [pantalla Datos históricos](#) y previamente ha seleccionado lo siguiente en la [pantalla Seleccionar método de generación de datos](#):

Pronóstico = Volumen de interacciones y AHT o volumen de interacciones.

Métodos = Copiar datos históricos, motor experto en promedios o motor de modelaje universal.

Excepto por las casillas de verificación del título, el contenido de la lista de plantillas y del día de la semana, la pantalla se ve igual que la pantalla **Cargar plantillas de pronóstico del volumen de interacciones**.

1. Seleccione una plantilla de superposición en la lista **Plantillas** en el lado derecho.

2. Seleccione la **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** para la plantilla de superposición.
3. Haga clic en el botón >>>. Si cambia de parecer, haga clic en el botón <<<.
4. Si el tipo de Pronóstico fue **Volumen de interacciones y AHT**, haga clic en **Siguiente**. Se abre la pantalla **Cargar plantilla de superposición de tiempo promedio por llamada** (descrita a continuación) y deberá completar esta pantalla.

Sugerencia

Si el tipo de Pronóstico fue **Volumen de interacciones**, el botón **Finalizar** se habilita.

5. Haga clic en **Finalizar**. WFM genera el pronóstico de volúmenes y vuelve a aparecer la vista Volúmenes del escenario, mostrando los resultados.

Plantillas de superposición de pronóstico de tiempo promedio por llamada

La pantalla **Cargar plantillas de superposición de pronóstico de tiempo promedio por llamada** se abre si ha seleccionado **Utilizar plantilla de superposición** en la **Pantalla de datos históricos** y previamente ha seleccionado lo siguiente en la **pantalla Seleccionar método de generación de datos**:

Pronóstico = AHT o Volumen de interacciones y AHT. (Si se selecciona volumen de interacciones y AHT, la pantalla aparece después de hacer clic en Siguiente en la pantalla Cargar plantillas de pronóstico de superposición de volúmenes de interacciones).

Métodos = Copiar datos históricos, motor experto en promedios o motor de modelaje universal.

Excepto por las casillas de verificación del título, el contenido de la lista de plantillas y del día de la semana, la pantalla se ve igual que la pantalla **Cargar plantillas de pronóstico del volumen de interacciones**.

1. Seleccione una plantilla de superposición en la lista **Plantillas** en el lado derecho.
2. Seleccione la **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** para la plantilla de superposición.
3. Seleccione las casillas de los días de la semana para indicar cuándo se debe aplicar la plantilla de superposición.
4. Haga clic en **Finalizar**. WFM genera el pronóstico de volúmenes y vuelve a aparecer la vista **Volúmenes del escenario**, mostrando los resultados.

VBW: Seleccionar eventos

Utilice la pantalla Seleccionar eventos en el Asistente de generación de volúmenes (VBW) para crear eventos en un escenario de pronóstico de volúmenes.

Requisito previo: Para poder agregar eventos a un escenario de pronóstico, estos se deben crear antes en el módulo [Pronóstico > Sobreposiciones](#) y ahí asignarlos a actividades.

- Una sobreposición es cualquier cosa que puede afectar el volumen de interacciones diario de la empresa y, por consiguiente, los requerimientos de personal y programas.
- Un evento es una instancia específica cuando una sobreposición está vigente.

Para agregar eventos:

1. Seleccione la casilla de verificación **Habilitado** para los eventos que desee incluir.
Como alternativa, puede seleccionar la casilla de verificación **Utilizar todo lo aplicable** para utilizar todos los eventos aplicables, tanto si la casilla de verificación **Habilitado** está seleccionada como si no.
2. Si está usando el [Motor de modelaje universal](#), esto es todo lo que necesita para configurar. Haga clic en **Finalizar**.
3. Si está usando el [Motor experto en promedios](#), también puede, opcionalmente:
 - a. Ingrese un valor del campo **Difundir** para cada evento.
Este valor determina el período afectado por el evento.
 - b. Haga clic en **Días** u **Horas**.
Esta selección determina si el valor del campo **Difundir** se debe interpretar como días u horas.
 - c. Ajuste el valor del campo **Impacto inicial** y/o **Impacto final**, si es necesario.
(Los valores predeterminados se basan en la configuración del evento. Si el evento está configurado para descartar los datos históricos, no podrá ajustar estos valores aquí. Se debe cambiar la configuración utilizando el módulo [Sobreposiciones](#).)
 - d. Haga clic en **Distribución** para [ver y opcionalmente cambiar el método de distribución](#) de la sobreposición seleccionada.
 - e. Marque la casilla de verificación **Utilizar todo lo aplicable** si el algoritmo de generación de pronóstico debe usar todos los eventos o sobreposiciones aplicables a las [actividades](#) seleccionadas que se encuentran dentro del rango de fechas de datos de escenario/históricos. Si está seleccionada, deshabilita los campos y controles que aparecen arriba.
 - f. Haga clic en **Finalizar**.

WFM Web calcula los volúmenes y los muestra en la [vista Volúmenes](#). Un mensaje de error aparece si WFM Web no puede concluir el cálculo (por ejemplo, si la información histórica contiene muy pocos intervalos para cubrir las horas de actividad del escenario).

Importante

La redistribución de eventos no afecta a los datos históricos, solo al pronóstico.

VBW: Seleccionar distribución de eventos

Utilice la pantalla Seleccionar distribución de eventos en el Asistente de generación de volúmenes (VBW) para ver y opcionalmente cambiar el método de distribución de la sobreposición seleccionada en un escenario de volúmenes de pronóstico.

Sugerencia

La funcionalidad de esta página duplica la ficha **Distribución de la página Sobreposiciones**, si se seleccionó **Utilizar siempre la distribución ingresada** en la ficha **Propiedades** de esa página.

Gráfico—Muestra la misma información que muestra la cuadrícula que está debajo, pero en forma gráfica.

Cuadrícula—Muestra y permite editar la distribución de la sobreposición en las siguientes columnas:

- **Impacto diario o por hora**—Cada fila muestra un incremento durante el cual estará vigente la sobreposición. El incremento real (Día u Hora) se configura en Difundir.
- **Valor de distribución**—Muestra el valor de distribución de cada incremento. El valor predeterminado en cada celda es 0.
 - Si la sobreposición seleccionada es del tipo impacto, puede ingresar valores desde -100 hasta 9999 en la cuadrícula.
 - Si la sobreposición seleccionada es del tipo redistribución, puede ingresar valores desde 0 hasta 100 en la cuadrícula.

Importante

Si el total de todos los valores de la cuadrícula no equivale a 100, recibirá una advertencia y no podrá guardar los cambios realizados a la sobreposición.

Asistente de división de volúmenes

El Asistente para división de volúmenes se utiliza para dividir un escenario de pronóstico para una **actividad de múltiples centros**:

1. Seleccione una vista **Volúmenes de escenario** que use actividades de múltiples centros.
2. de la barra de herramientas de la **Vista Volúmenes de escenarios de pronóstico**, haga clic en el botón **Dividir**.
3. En la pantalla **Dividir rango de fechas**, ingrese una **fecha de inicio** y una **fecha de finalización** para el rango y haga clic en **Siguiente**.
4. En la pantalla **Seleccionar actividades de múltiples centros**, seleccione las casillas de verificación ubicadas al lado de las actividades de múltiples centros que desea dividir.

Sugerencia

Puede seleccionar varias actividades en múltiples centros dentro de la misma unidad de negocio.

5. Para incluir los pronósticos de tiempo promedio por llamada en la división, seleccione **Utilizar pronóstico de AHT** y haga clic en **Siguiente**.
Si selecciona **Utilizar pronóstico de AHT** pero algunas de las actividades seleccionadas no tienen un pronóstico de AHT, el resultado para cada una de estas actividades será 0 para los intervalos de tiempo en los que AHT=0.

Advertencia

Si no selecciona **Utilizar pronóstico de AHT**, el AHT de la actividad en múltiples centros se asigna a las actividades locales. Esto reemplaza el AHT de la actividad local. Si no hay AHT de la actividad de múltiples centros, simplemente se elimina el AHT de la actividad local.

6. Si cualquier actividad de múltiples centros seleccionado tiene el tipo aplazado, el asistente contendrá la página adicional: **Especificar tiempo de servicio**. Si no es así, vaya al **paso 9**.
7. En la pantalla **Especificar tiempo de servicio**, especifique el tiempo de servicio para cada una de las actividades de múltiples centros aplazadas. Esta pantalla muestra una cuadrícula con las siguientes columnas, con una actividad por fila:
 - **Actividad**—Nombre de la actividad de múltiples centros.
 - **Tipo de tiempo de servicio**—Un menú desplegable con los siguientes valores:
 - **Horas, tiempo interrumpido (selección predeterminada)**—Cuando una interacción está en espera, mientras la actividad está cerrada, el tiempo no se cuenta en los cálculos de nivel de servicio.
 - **Horas, tiempo no interrumpido**—Cuando una interacción se encuentra en espera, mientras la actividad está cerrada, el tiempo se sigue contabilizando en los cálculos de nivel de servicio.

- **Días hábiles**—Número de días hábiles, incluyendo el día actual durante los cuales llegó la interacción. Si el nivel de servicio = es 100 % dentro de un día laborable, entonces todas las interacciones deben atenderse en el mismo día de llegada, según las horas de actividad.
- **Tiempo de servicio**—La naturaleza de este control depende de lo que se seleccione en la columna **Tipo de tiempo de servicio**.
 - Si la granularidad es Horas, entonces esta celda de la fila es un cuadro de control numérico donde debe especificar horas, minutos y segundos; y este valor debe ser mayor que 0.
 - Si la granularidad es Días laborables, entonces esta celda de la fila es un campo donde debe ingresar o seleccionar un entero que sea mayor que 0.

Importante

Si cambia la granularidad de Horas a Días laborables, WFM Web restablece el valor de tiempo en 0.

8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la pantalla **Seleccionar actividades dentro de actividades de múltiples centros**:
 - a. Seleccione las actividades (objetivo) locales entre las que desea dividir las actividades de múltiples centros. (Puede seleccionar varias actividades objetivo).


Importante

- Si seleccionó **Utilizar pronóstico de AHT** en el **paso 5**, entonces no puede seleccionar actividades objetivo que no tengan por lo menos un intervalo de tiempo con al menos un valor de AHT mayor que 0.
- Si selecciona **Utilizar todas las actividades**, cuando WFM divida los datos de los volúmenes de interacciones, el AHT y las disponibilidades de los agentes para las actividades seleccionadas en el escenario, tendrá en cuenta los valores de todas las actividades del centro especificado, indistintamente de que se hayan seleccionado o no.

Las actividades no seleccionadas no se dividen, WFM Web sólo las considera al momento de determinar las proporciones de división para cada actividad seleccionada. Tenga en cuenta que esta opción no afecta al resultado de la división si no hay agentes compartidos de múltiples habilidades que trabajen tanto en actividades seleccionadas como en actividades no seleccionadas.

10. Para asegurarse de que WFM considere los elementos de calendario actuales al dividir el volumen de interacciones entre las actividades, seleccione la casilla de verificación **Considerar elementos de calendario concedido**.
 - Haga clic en **Siguiente**.
 - En la pantalla **Parámetros de división manual**, puede ingresar un porcentaje en la columna **Dividir %** para cada una de las actividades subordinadas de las actividades de múltiples centros o haga clic en la columna **Plantilla** para usar una plantilla. Si **Dividir %** y **Plantilla** se establecen para cualquier actividad, los valores de la plantilla se utilizan para

todos los intervalos no vacíos. Para los intervalos vacíos en **Plantilla**, se utiliza el valor especificado en **Dividir %**. Para seleccionar una plantilla:

- a. Seleccione la fila en la que desea usar una plantilla, haga clic en el botón .
- b. Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Utilizar plantilla**, seleccione una plantilla en la lista y haga clic en **Aceptar**.

Importante

Si hace clic en **Aceptar** sin seleccionar una plantilla, el campo Plantilla estará vacío.

- Después de llenar la pantalla **Parámetros de división manual** como desee, haga clic en **Finalizar**. WFM Web muestra el cuadro de diálogo **Progreso** mientras divide las actividades.
- Opcionalmente, haga clic en **Cancelar** si desea cancelar la división. Después de dividir las actividades, WFM Web regresa a la vista **Volúmenes**.

División de volúmenes por porcentaje


Puede especificar un porcentaje para asignar los volúmenes de una actividad en múltiples centros a cada actividad subordinada (del centro). Un intervalo puede ser todo el escenario de pronóstico que incluya una semana, un día y un intervalo.

En el nivel de intervalo, cuando el porcentaje que se especifica es mayor que el intervalo, WFM propaga el porcentaje a los intervalos restantes. Si no se especifica un porcentaje para ciertas actividades subordinadas, WFM divide los volúmenes restantes para esas actividades, dividiéndolos según la disponibilidad. Se puede especificar un valor de porcentaje diferente para cada intervalo.

Cuadro de diálogo Ajustar volumen

Use el cuadro de diálogo **Ajustar volumen** para ajustar el volumen, el tiempo promedio por llamada (AHT) o ambos para la vista **Volúmenes de escenario** seleccionada.



- Haga clic en **Ajustar**  de la barra de herramientas del escenario **Volúmenes de pronóstico** para mostrar el cuadro de diálogo **Ajustar volúmenes**.
- Haga clic en la flecha hacia abajo del **Objetivo** y seleccione uno de los siguientes:
 - **Volumen de interacciones**
 - **AHT** (tiempo promedio por llamada)
 - **Volumen de interacciones y AHT**
- Decida cómo (y cuánto) ajustar los valores en la cuadrícula **Volúmenes de pronóstico**:
 - Seleccione el botón de opción **Ajustar por (%)** e ingrese en el campo un número que sea el porcentaje mediante el cual se ajusten los valores existentes que estén dentro del rango de fechas especificado por la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización** a continuación.
El rango de valores válido es de -99% a 999%.
O
 - Seleccione el botón de opción **Establecer total** e ingrese en el campo un número que sea el total por el cual se ajusten los valores existentes que estén dentro del rango de fechas que se especifica por la **Hora de inicio** y **Hora de finalización** a continuación.
- Especifique el rango de fechas para ajustar los valores en la cuadrícula **Volúmenes de pronóstico**:
 - En el campo **Hora de inicio**, ingrese o seleccione una fecha de inicio y el intervalo de tiempo.
Rango: cualquier fecha igual o posterior a la fecha en la parte superior derecha de la cuadrícula **Volúmenes de pronóstico**; 00-23 horas; 00, 15, 30 o 45 minutos.
 - En el campo **Hora de finalización**, ingrese o seleccione una fecha de finalización e intervalo de tiempo.
Rango: cualquier fecha posterior a la fecha de **Hora de inicio**; 00-23 horas; 00, 15, 30 o 45 minutos.
- Haga clic en **Aceptar**.
WFM ajusta el pronóstico y la vista reaparece, mostrando sus resultados.

Vista Personal de escenario

Utilice la vista **Personal** para editar el personal calculado y requerido del escenario de pronóstico seleccionado. Véase los botones de la barra de herramientas aquí y sus **descripciones** a continuación.



Esta vista proporciona **controles de selección de fecha** estándar y una cuadrícula que muestra los niveles de personal para días o intervalos de tiempo.

Las siguientes secciones cubren:

- **Mostrar la vista Personal.**
- **Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas.**
- **Leer los datos.**
- **Modificar y administrar datos del escenario.**

Presentación de la vista Personal

Para mostrar la vista Personal:

1. Seleccione **Pronóstico** en el menú **Inicio** de la barra de herramientas.
2. Seleccione **Escenarios**, en el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas.
3. Seleccione un escenario en la lista de el panel de datos y ábralo.
4. Seleccione el nombre del escenario abierto en el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas.

Sugerencia

Todos los escenarios abiertos aparecen en el menú.

5. Seleccione **Personal** en el menú **<nombre del escenario seleccionado>** de la barra de herramientas.
6. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **centro**, **unidad de negocio** o **empresa**.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, cada una con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos del gráfico y la tabla.

Si no ve datos, puede que necesite ajustar los controles **Período**, **Granularidad** o **Fecha** en la parte

superior de la ventana para reflejar los utilizados por el pronóstico.

Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable *Período***—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año**, **Mes** o **Semana**.

Importante

Período de planificación también aparece como un valor en la lista **Período** si el centro seleccionado tiene un período de planificación configurado.

Si selecciona **Semana**, puede ajustar aún más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar 15, 30 o 60 (minutos) de la lista desplegable **Granularidad**.

- **Lista desplegable *Mostrar estadísticas***—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla al seleccionar entre estas opciones: **Personal calculado**, **Personal requerido**, **Personal calculado y requerido**.
- **Casillas de verificación *Mostrar columnas***—Mostrar (u ocultar) columnas de datos en la tabla seleccionando o limpiando las casillas de verificación **Calculado** y **Requerido**.
- Use los **controles de selección de datos** estándar (porción superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del Pronóstico de escenarios.

Leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

Semana/Intervalo	Identifica el rango de fechas o intervalos en esta fila. (la etiqueta y el contenido de columna dependen del rango de fechas y la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
[Días o Fechas]	Si selecciona el rango de fechas Mes , cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo. Si selecciona el rango de fechas Semana , cada grupo de columnas indica un día. La fila superior muestra totales diarios medidos en Equivalentes

	<p>de tiempo completo (se definen abajo). Cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo de tiempo en esa fecha.</p> <p>(La duración de los intervalos de depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente.)</p> <p>Equivalente de tiempo completo (FTE) es una medición estándar utilizada dentro de los centros de contacto que permite que el analista realice una comparación de "categorías concordantes" del número de agentes requerido para manejar el volumen de interacciones esperado, en actividades que pueden tener diferentes horas abiertas, diferentes sobrecargas planificadas, etc.</p> <p>En WFM, el número de FTE se proporciona para efectos de información solamente. No afecta a los requisitos de personal de un día que WFM produce, que son la base para generar programas.</p>
<p>Calc.</p>	<p>Muestra el número de agentes calculado para cada día (se mide en Equivalentes de tiempo completo) o para cada intervalo de tiempo (se mide en Equivalentes de una única habilidad). Puede editar el contenido de estas celdas. Véase la columna Req. para obtener más información sobre Personal calculado y Personal requerido.</p>
<p>Req.</p>	<p>Muestra el número de agentes requerido para cada día (se mide en Equivalentes de tiempo completo) o para cada intervalo de tiempo (se mide en Equivalentes de una única habilidad). Puede editar el contenido de estas celdas.</p> <p>WFM llena el Personal calculado después de que se genere el personal por medio del Asistente para generación de personal. Personal requerido es una serie de datos definidos por el usuario. Se puede llenar con datos obtenidos de la serie de datos Personal calculado, o puede copiar y pegar datos desde una hoja de cálculo externa a estas columnas. Al crear programas, la opción Utilizar requerido le permite basar un programa en Personal calculado o Personal requerido. Esto le permite tomar el pronóstico de personal proporcionado por WFM y ajustarlo de una manera definida por el usuario.</p>
<p>[Totales semanales]</p>	<p>Si selecciona el rango de fechas Semana, las columnas que se encuentran a la derecha mostrarán los totales semanales de las estadísticas mostradas.</p>




Sugerencia

Puede copiar y pegar datos entre la cuadrícula y una hoja de cálculo.

Modificación y administración de datos del escenario

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas **Acciones** (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de pronósticos , en el que puede publicar un pronóstico directamente en el programa maestro.
	Agregar actividad	Abre la ventana Agregar actividad , en la que puede agregar actividades a este escenario de pronóstico.
	Eliminar actividad	Abre la ventana Eliminar actividad en la que puede eliminar actividades de este escenario de pronóstico.
	Guardar	Guarda los cambios que realizó en este escenario de pronóstico.
	Guardar como plantilla	Se abre el cuadro de diálogo Guardar como , donde puede guardar datos de este escenario como una plantilla de pronóstico.
	Generar	Abre el Asistente para generación de personal , que genera datos de personal para la actividad seleccionada.
	Comentarios	Abre la ventana Comentarios , donde puede agregar comentarios para cada día del pronóstico.
	Cerrar	Cierra este escenario y solicita guardar los cambios que no haya guardado.
	Utilizar actividades de múltiples centros	Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar

Icono	Nombre	Descripción
		<p>este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o una empresa en el árbol Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>
	Personal requerido	Abre el Asistente de personal requerido , donde se puede establecer el número de agentes requeridos del pronóstico.
	Dividir	Abre el Asistente para división de personal , que divide el personal desde una actividad de múltiples centros de escenario de pronóstico de personal.
	Presupuestos	Abre el cuadro de diálogo Información sobre presupuestos , donde se pueden especificar las fechas de inicio y finalización del rango objetivo, las horas pagadas y el salario que se utilizarán para los cálculos de FTE.


Asistente de Personal requerido

Use el Asistente de personal requerido para definir los valores de personal que se requieren en la **vista Personal** de un escenario de pronóstico.

Sugerencia

Antes de seleccionar la opción de plantilla de este cuadro de diálogo, **Cree plantillas** si es necesario.

Para ajustar el personal requerido mediante este asistente:

1. Abra un **escenario de pronóstico** y su vista **personal**.
2. Seleccione **Personal requerido** en el menú **Acción** o haga clic en el icono de la barra de herramientas .
Se abre el **Asistente de personal requerido**.
3. Seleccione uno de los siguientes botones de opción en la pantalla **Seleccionar fuente de datos**:
 - **Cargar personal calculado**—Aplicar personal calculado al personal requerido sin cambios.
 - a. Haga clic en **Finalizar**.
El asistente termina aquí, si se selecciona esta opción.
 - **Cargar personal calculado, ajustado por**—Ingrese (en el campo adyacente) un porcentaje mediante el cual se ajuste el personal calculado, antes de aplicarlo al personal requerido. Los valores válidos van de -99 a 999.
 - a. Haga clic en **Finalizar**.
El asistente termina aquí, si se selecciona esta opción.
 - **Cargar personal calculado, ajustado utilizando sobrecargas**—Se seleccionará Utilizar sobrecargas en la pantalla **Seleccionar sobrecargas** para ajustar el personal calculado, antes de aplicarlo al personal requerido.
 - a. Haga clic en **Siguiente** para mostrar la pantalla **Seleccionar sobrecargas**.
 - b. Seleccione uno o más elementos de la lista.
WFM aplica las sobrecargas que seleccione para el personal calculado y ha guardado como personal requerido.
 - c. Haga clic en **Finalizar**.
El asistente termina aquí, si se seleccionó esta opción.
 - **Utilizar plantillas**—Aplica las plantillas de personal que serán seleccionadas en la pantalla **Seleccionar plantillas** para el personal requerido.
 - a. Haga clic en **Siguiente** para mostrar la pantalla **Seleccionar plantillas**.
 - b. Seleccione una o más plantillas de la lista **Plantillas** en el lado izquierdo y haga clic en el botón

>> para desplazar las selecciones a la lista **Plantillas aplicadas** en el lado derecho.

Sugerencia

Puede modificar las características de una plantilla después de seleccionarla en el lado izquierdo y antes de pasarla al lado derecho.

- c. Opcional: Seleccione cada plantilla en el lado izquierdo y ajuste su configuración mediante los controles debajo de la lista: **Fecha de inicio**, **Fecha de finalización** y casillas de verificación del día de la semana.
- d. Cuando haya realizado todos los ajustes necesarios, haga clic en Finalizar. El asistente termina aquí, si se seleccionó esta opción.

Acerca del personal requerido

Los datos de personal **requerido**— son los requerimientos de personal definidos por el usuario para un escenario de pronóstico.

- Si ha compilado valores de personal calculado, tiene la opción de establecer el personal requerido en los mismos valores del personal calculado.
- Los pronósticos pueden contener datos calculados y requeridos. Los programas se pueden construir con cualquiera de esos conjuntos de datos.
- El personal requerido puede estar compuesto de una combinación de valores de plantilla, cantidades introducidas manualmente y valores de personal calculado.

Información sobre presupuesto de personal

Utilice la pantalla **Información sobre presupuesto** para especificar las horas pagadas y el salario que se utilizará en el pronóstico.

1. En cada campo, introduzca o seleccione el valor que se aplicará al pronóstico.
2. Haga clic en **Aceptar**.

Rango de fechas objetivo:

- **Fecha de inicio**
- **Fecha de finalización**

Información sobre presupuestos:

- **Horas pagadas por día**
- **Salario por hora**

Asistente de generación de personal

El **Asistente de generación de personal** (SBW) se utiliza para generar datos del personal para una **actividad** de un solo centro o **actividad de múltiples centros** seleccionada, basándose en los parámetros que se proporcionen.

Importante

Antes de usar este asistente para generar un pronóstico de personal, realice estas acciones necesarias:

- **Generar volúmenes de interacciones y AHT para actividades.**
- Si es necesario, **Cree plantillas.**
- **Genere un volumen de pronóstico** para actividad de múltiples centros para ambos IV y AHT.
- Esté atento que incluso si hay datos IV y AHT para todas la actividades infantiles, este asistente no genera un pronóstico de personal para la actividad primaria de múltiples centros.

Para generar datos de personal:

1. de la barra de herramientas **Vista de personal del escenario**, haga clic en el botón **Generar**. Se abre la primera pantalla del asistente de generación de personal **Proporcionar datos de objetivo**.
 - Rellene la pantalla **Proporcionar fecha de objetivo** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
 - Rellene la pantalla **Proporcionar opciones de objetivo** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**. La pantalla que aparece a continuación depende de la clase de actividad a la que se asigna el personal.
 - Para una actividad **inmediata** (actividades de trabajo que son gestionadas por los agentes de inmediato, como las llamadas de voz), la pantalla **Especificar objetivos de nivel de servicio** se abre si se seleccionó la casilla de verificación Utilizar objetivos de nivel de servicio. Si no seleccionó Utilizar objetivos de nivel de servicio, se abre la pantalla **Requisitos de personal**.
 - Para una actividad **diferida** (actividades acumuladas, como por ejemplo e-mail, que utilizan cálculos de pronósticos especiales), se abre la pantalla **Objetivos de nivel de servicio multimedia**.
 - Para una actividad de **personal fijo** (actividades sin CTI que no utilizan los objetivos de servicio de Workforce Management), se abre la pantalla **Requisitos de personal**.
2. Rellene las pantallas que se abren y luego haga clic en **Finalizar**. El asistente se cierra. Si seleccionó **Comparar los resultados con los previos** en la segunda pantalla del asistente, se abre la ventana **Resultados de generación de escenarios**. En caso contrario, se abre la **vista Personal de escenario**.

Pantallas del asistente de generación de personal de pronóstico

Las pantallas **Asistente de generación de personal** se describen en los siguientes temas.

- [Proporcionar fecha objetivo](#)
- [Proporcionar opciones objetivo](#)
- [Especificar objetivos de nivel de servicio](#)
- [Especificar objetivos de nivel de servicio multimedia](#)
- [Requisitos de personal](#)

SBW: Proporcionar fecha objetivo

Utilice la pantalla **Proporcionar fecha objetivo** en el **Asistente de generación de personal** (SBW) para especificar el rango de fechas objetivo.

1. Seleccione una **Fecha de inicio y Fecha de finalización** utilizando el control numérico o el calendario.
2. Haga clic en **Siguiente** para continuar.

SBW: Proporcionar Opciones objetivo

Utilice la pantalla **Proporcionar opciones objetivo** en el **Asistente de generación de personal** (SBW) para especificar las opciones descritas abajo.

Tiempo ocupado indirectamente

Como mínimo, ingrese un valor para **Tiempo ocupado indirectamente** (IOT). El IOT es un parámetro que ayuda a definir el modelo de asignación en cola que WFM utiliza cuando genera un pronóstico de personal. Aquí se explica por qué:

Existe cierto conjunto de agentes que WFM considera en su modelo asignación en cola cuando determina cómo distribuir las llamadas de la cola a los agentes. El IOT afecta la disponibilidad de los agentes para atender llamadas. Por ejemplo, si el IOT se define como 10%, significa que durante ese 10% del tiempo, un agente no estará en el conjunto de agentes (porque no estará al teléfono).

Para usar los datos de la plantilla, seleccione la casilla de verificación **Utilizar datos de plantilla** y haga clic en el botón **Cargar plantillas** para cargar las plantillas específicas que desea utilizar.

Utilizar objetivos de nivel de servicio

Seleccione esta casilla de verificación para habilitar la pantalla **Especificar los objetivos del nivel de servicio** que aparecerá posteriormente en el asistente.

Comparar con resultados anteriores

Si desea comparar los resultados obtenidos del **Asistente para generación de personal** con los resultados anteriores del escenario de personal, seleccione la casilla de verificación **Comparar resultados con anteriores**.

Si realiza esta acción, después de que haya completado el asistente, se abre la ventana **Resultados de generación de personal** que mostrará una comparación de los resultados nuevos y los anteriores.

Si la actividad seleccionada es del tipo **Diferida**, se muestra el campo **Cola inicial** y dentro de éste, se debe ingresar un valor entero que sea 0 o mayor. Este valor se puede dejar vacío para indicar que el proceso de generación asumirá que el valor es 0.

¿Cómo se determina el valor inicial de la cola?

WFM Server asigna un valor predeterminado en el campo **Cola inicial** basándose en información y en cálculos existentes. WFM Server utiliza el valor final de la cola del día anterior como el valor

predeterminado. Si es el primer día del Escenario de pronóstico, este valor se toma del Pronóstico maestro.

Este mismo valor se utiliza en la columna Informe de rendimiento del centro de contacto > Cola > Pronosticado para el primer día del nuevo período de previsión después de publicar el Pronóstico maestro.

Por ejemplo, si ha publicado el Pronóstico maestro para 02/02 - 08/02, la columna Informe de rendimiento del centro de contacto > Cola > Pronosticado para el 09/02 muestra el valor de la acumulación de actividades que se propone en el Asistente de generación de pronóstico de personal para el 09/02 en el campo **Cola inicial**.

Sugerencia

El campo **Cola inicial** está oculto para todos los tipos de actividad excepto **Diferida**.

Haga clic en **Siguiente** para abrir la siguiente pantalla del asistente.

SBW: Especificar objetivos de nivel de servicio

Utilice la pantalla **Especificar objetivos de nivel de servicio** en el **Asistente de generación de personal** (SBW) para definir objetivos de nivel de servicio cuando genere volúmenes de personal para una actividad inmediata.

1. Seleccione las casillas de verificación de una o más de las opciones siguientes:

- **Utilizar tiempo promedio estimado para abandonar (seg).**—Este no es un objetivo de servicio. Es un parámetro que ayuda a definir el modelo de sistema de colas de espera utilizado internamente por WFM al generar los requisitos de personal. El valor que se configure aquí debe representar el tiempo promedio que las personas que llaman esperan antes de abandonar la llamada.
- **Utilizar objetivo de nivel de servicio**—Puede especificar que desea que se responda a un porcentaje específico de llamadas en un número específico de segundos. Por ejemplo, al generar un pronóstico de personal, puede especificar que el 80% de las llamadas se deben responder en 20 segundos.
- **Utilice el objetivo de velocidad de respuesta promedio—ASA (seg).**
- **Utilice los objetivos de ocupación—Tasa de ocupación máxima (%).** Tiempo total durante el cual el agente realiza realmente trabajo de actividad como porcentaje del total de tiempo que el agente está disponible para trabajo de actividad. Por ejemplo, supongamos que un agente tiene un turno de 8 am a 5 pm, con un almuerzo de 30 minutos y dos recesos para descansar de 15 minutos. Aunque la duración total del turno del agente es de 9 horas, el tiempo total que el agente está realmente disponible para trabajar es de 8 horas, después de restar el receso para comer y los recesos para descansar.
- **Utilice el objetivo de interacciones abandonadas—Porcentaje máximo de interacciones abandonadas (%).**

2. Ingrese valores para cada objetivo que haya seleccionado.

Sugerencia

Cuando selecciona la casilla de verificación de un objetivo, habilita los cuadros de texto de estos niveles objetivo.

3. Si desea **cargar una plantilla existente** para especificar los niveles de servicio de un objetivo, seleccione **Utilizar datos de plantilla** y luego haga clic en **Cargar plantilla**. Es recomendable utilizar una plantilla si los valores del objetivo son diferentes para los diferentes intervalos de tiempo. En caso contrario, WFM utilizará el valor individual que configure y lo aplicará en todas las horas abiertas de la actividad.
4. Haga clic en **Finalizar**. WFM Web calcula los volúmenes de personal y los muestra en la **vista Personal**. Aparece un mensaje de error si WFM Web no puede concluir el cálculo.

Sugerencia

Para ver el efecto de otros valores, utilice la [ventana What-If](#) en el módulo **Rendimiento**.

SBW: Especificar los objetivos de nivel de servicio multimedia

Utilice la pantalla **Especificar objetivos de nivel de servicio multimedia** en el **Asistente de generación de personal** (SBW) para definir los objetivos de nivel de servicio al generar volúmenes de personal para una actividad de personal **diferida**, tal como responder e-mails.

Utilice uno de los dos procedimientos siguientes:

1. Llene el porcentaje de objetivo para % de Trabajo Diferido en

a. Ingrese un valor en cada uno de los siguientes campos.

- **Horas**
- **Mín.**
- **Seg.**

b. Seleccione un botón de opción en este grupo:

- **Horas (predeterminado)**—utilice estos controles:
 - En el campo debajo de esta opción, ingrese horas, minutos y segundos.
 - Seleccione uno de estos botones de opciones: **Tiempo no interrumpido** (predeterminado) o **Tiempo interrumpido**.
- **Días hábiles**—En el campo debajo de esta opción, ingrese un entero mayor que 0.

c. Haga clic en **Finalizar**.

— 0 —

2. Utilizar la Plantilla de nivel de servicio

a. Seleccione **Utilizar plantilla de nivel de servicio**.

b. Haga clic en **Cargar plantilla** para **cargar una plantilla existente**.

c. Haga clic en **Finalizar**.

SBW: Requisitos de personal

Utilice la pantalla **Requisitos de personal** en el **Asistente de generación de personal** (SBW) para definir el diseño de los requisitos de personal. Usará esta pantalla para **Actividades inmediatas** si no define un objetivo de servicio o para actividades realizadas por el **personal fijo**.

1. Realice una de las siguientes acciones:

- Seleccione **Número de agentes de cada intervalo** e ingrese el número apropiado en el cuadro de texto que está a la derecha.
- Seleccione **Tiempo promedio de gestión de actividades** e ingrese el valor apropiado (en segundos) en el cuadro de texto que está a la derecha.
- Seleccione **Utilizar plantilla de personal** y haga clic en **Cargar plantilla** para **cargar una plantilla existente**.

2. Haga clic en **Finalizar**.

WFM Web calcula los volúmenes de personal y los muestra en la **vista Personal**. Aparece un mensaje de error si WFM Web no puede concluir el cálculo.

Vista Resultados de generación de personal

Si está seleccionada la casilla de verificación **Comparar los resultados con los anteriores** en la primera ventana del **Asistente para generación de personal de escenario**, se abre la vista **Resultados de la generación de personal de escenario** después que haga clic en **Finalizar** para completar el asistente.

El gráfico muestra el nuevo personal calculado en relación con el que fue calculado originalmente.

- En los casos en que el nuevo personal calculado resulta en un número mayor de agentes, el gráfico muestra el área en rojo.
- En los casos en que el nuevo personal calculado resulta en un número menor de agentes, el gráfico muestra el área en verde.

Haga clic en **Guardar** para conservar el nuevo personal calculado en su escenario o en **Descartar** para volver a los valores de personal calculados originalmente.

Asistente de división de personal

Use el **Asistente de división de personal** para dividir el personal de un escenario de **Pronóstico de personal** de una actividad en múltiples centros.

Actividades de múltiples centros

Una actividad de múltiples centros (conjunto de actividad virtual) tiene una o más actividades asociadas (actividades existentes). Después de generar personal calculado y requerido para una actividad de múltiples centros, puede entonces usar este asistente para dividir el resultado entre actividades asociadas.

Sugerencia

El **Asistente de división de personal** está disponible solo en el **Escenario de pronóstico**. Debe agregarle una actividad de múltiples centros al escenario de pronóstico para que puedan dividirse en el **Asistente para división de personal**.

Para usar el Asistente de División de Personal:

1. En un escenario de pronóstico abierto actualmente, seleccione una actividad de múltiples centros con los valores de personal ya generados.
2. Haga clic en el **botón Dividir** de la barra de **herramientas** Vista de personal de escenario de pronóstico. Se abre la primera de las tres pantallas del **Asistente para división de personal**, la pantalla **Seleccionar actividades de múltiples centros**.
3. Seleccione los cuadros de verificación al lado de las actividades de múltiples centros que tienen valores de personal que desea dividir entre actividades asociadas. Puede seleccionar varias actividades en múltiples centros dentro de la misma unidad de negocio.
4. Seleccione **Utilizar pronóstico de AHT** si desea que WFM Web considere los pronósticos de tiempo medio por llamada al efectuar la división y, a continuación, haga clic en **siguiente**. Se abre la segunda ventana del asistente, **Seleccionar actividades dentro de actividades de múltiples centros**.
5. En la parte inferior del panel, habilite la opción (ingrese una marca de verificación) en la casilla de verificación **También requiere división**, si desea dividir el personal necesario.
6. Seleccione las actividades (objetivo) locales en las cuales desea dividir las actividades en múltiples centros y, a continuación, haga clic en **siguiente**. Se abre la tercera ventana del asistente, **Especificar los datos de presupuesto**.

La mitad superior de la pantalla muestra una tabla con una fila para cada centro en el pronóstico. Cada fila del centro contiene estas columnas:

- **Centro**
 - **Actividad**
 - **Horas** (corresponde al cuadro de texto **Horas/Día pagado** debajo de la tabla)
 - **Salario** (corresponde al cuadro de texto **Salario por hora** debajo de la tabla)
7. Para cambiar un valor individual, haga clic en un número dentro de celdas de la tabla **Horas** o **Salario** e ingrese un nuevo valor.
 8. Para cambiar todos los valores de una columna en la tabla de una sola vez, haga clic dentro del cuadro de texto correspondiente debajo de la tabla y luego haga clic en **Ajustar todos**. Puede cambiar uno, alguno o todos los campos. Vea el tema **Asistente para generar personal** para definiciones.
 9. Haga clic en **Finalizar**. WFM Web muestra el cuadro de diálogo **Progreso** mientras divide las actividades.
 10. Opcional: Haga clic en el botón **Cancelar** de este cuadro si desea cancelar la división. Después de dividir las actividades, WFM Web regresa a la **vista Personal**.

Vista Gráficos de escenarios

La vista **Gráficos** se utiliza para mostrar los datos del escenario de pronóstico seleccionado en un gráfico de líneas. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Gráficos](#)
- [Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas](#)
- [Leer el gráfico y la leyenda](#)
- [Modificar y administrar los datos del escenario](#)

Mostrar la vista Gráficos

Para mostrar la vista **Gráficos**:

1. Seleccione **Pronóstico** en el menú **Inicio** de la barra de herramientas.
2. Seleccione **Escenarios**, en el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas.
3. Seleccione un escenario en la lista de la sección de datos, y ábralo.
4. Seleccione el nombre del escenario abierto en el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas. Todos los escenarios abiertos aparecen en el menú.
5. Seleccione **Gráficos** en el menú del **<nombre del escenario seleccionado>** de la barra de herramientas.
6. En el árbol **Objetos**, seleccione una actividad, una actividad de múltiples centros, un centro, una unidad de negocio o una empresa.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, cada una con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos del gráfico y la tabla.

Si no ve datos, puede que necesite ajustar los controles **Período**, **Granularidad** o **Fecha** en la parte superior de la ventana para reflejar los utilizados por el pronóstico.

Establecer las propiedades de visualización de los datos y el

Rango de fechas

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable** *Período*—Modificar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año, Mes, Período de planificación, Semana** o **Día**.
- **Lista desplegable** *Granularidad* —Especificar los incrementos (granularidad) en la visualización de datos al seleccionar de este menú. Las opciones disponibles dependen de su selección en el lista desplegable **Período**:
 - Si selecciona **Año**: **Mensual, Semanal** o **Diario**.
 - Si selecciona **Mes**: **Semanal** o **Diario**.
 - Si selecciona **Período de planificación**: **Semanal** o **Diario**.
 - Si selecciona **Semana**: **15** (minutos), **30** (minutos), **60** (minutos), **Diario**.
 - Si selecciona **Día**: **15** (minutos), **30** (minutos) o **60** (minutos).
- **La lista desplegable** *Mostrar estadísticas*—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla. Seleccione entre estas opciones: **Volumen de interacciones, AHT, Volumen de interacciones y AHT, Personal calculado, Personal requerido, Personal calculado y requerido, Personal calculado y personal calculado con múltiples habilidades**. En consecuencia, se muestran las columnas de la tabla para la estadística seleccionada.
- Use los **controles de selección de datos** estándar (parte superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del **Pronóstico de escenarios**.


Leer el gráfico y la leyenda

El gráfico muestra las estadísticas, las fechas, el período y la granularidad seleccionados. El eje vertical indica las unidades mostradas. Si usted muestra múltiple estadísticas, los ejes verticales derecho e izquierdo muestran diferentes unidades para las dos estadísticas cuando sea necesario.

La **Leyenda**, en la parte inferior, identifica los colores que el gráfico utiliza para representar estadísticas particulares, eventos o datos históricos. La **Leyenda** cambia dependiendo de las estadísticas seleccionadas. Los eventos especiales aparecen como marcadores en el gráfico.

Modificación y administración de datos del escenario

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas **Acciones** (los mismos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de pronósticos , en el que puede

Icono	Nombre	Descripción
		publicar un pronóstico directamente en el programa maestro.
	Agregar actividad	Abre la ventana Agregar actividad, donde puede agregar actividades a este escenario de pronóstico.
	Eliminar actividad	Abre la ventana Eliminar actividad, donde puede eliminar actividades de este escenario de pronóstico.
	Guardar	Guarda los cambios que realizó en este escenario de pronóstico.
	Comentarios	Abre la ventana Comentarios, donde puede agregar comentarios para cada día del pronóstico.
	Cerrar	Cierra un escenario abierto seleccionado, y solicita guardar los cambios que no haya guardado.
	Utilizar actividades de múltiples centros	<p>Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o una empresa en el árbol Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones , donde se puede personalizar aun más el gráfico.

Ventana Cargar plantilla de pronóstico

Para seleccionar una plantilla de pronóstico, utilice la ventana **Cargar plantilla de pronóstico**. Esta ventana se abre cuando usted:

- Seleccione **Utilizar plantillas** y haga clic en el botón **Cargar plantillas** en estas pantallas **Asistente para generación de personal**: **Proporcionar presupuestos y datos de sobrecarga**, **Especificar objetivos del servicio de nivel** y **Requisitos de personal**. El título de la ventana incluye el tipo de plantilla: por ejemplo, **Cargar plantillas de pronóstico de % de tiempo ocupado indirectamente**.
- Seleccione **Basado en plantilla** y haga clic en **Siguiente** en el **Asistente de generación de volúmenes**.

El tipo de plantilla y su actividad asociada coinciden con sus selecciones en la vista o ventana anterior.

Para utilizar esta ventana:

1. Seleccione una plantilla en la lista de **Plantillas** disponibles en el lado superior izquierdo. La lista muestra el nombre de la plantilla de origen y, para plantillas de superposición, su rango de fechas.
2. Seleccione una **Fecha de inicio** y una **Fecha de finalización** en el lado inferior izquierdo, utilizando los **controles de selección de fecha**. El rango de fechas que puede especificar depende del contexto en el que abrió esta ventana. Para plantillas de no superposición, no puede seleccionar fechas fuera del rango de fechas de la plantilla seleccionada y no puede aplicar plantillas con rangos de fechas que se superponen.
3. Seleccione las casillas de verificación (en el lado inferior izquierdo) al lado de cualquier día de la semana al que desee aplicar esta plantilla.

Sugerencia

Esto no se aplica a las plantillas de superposición.

4. Haga clic en >>> para aplicar la plantilla. La plantilla se mueve hacia la lista **Plantillas aplicadas** en el lado superior derecho. Esta lista muestra las fechas y los días de la semana seleccionados, cuando sea aplicable.
5. Repita los pasos precedentes para cualquier plantilla adicional que desee aplicar.
6. Haga clic en <<< si desea retirar cualquiera de las selecciones de la lista **Plantillas aplicadas**.
7. Haga clic en **Aceptar** para cargar las plantillas que aplicó. Regresará a la ventana en la que abrió la ventana **Cargar plantilla de pronóstico**.

Ventana Agregar actividad

Utilice la ventana **Agregar actividad** para cambiar las actividades asociadas con el escenario de pronóstico actual:

1. Seleccione las casillas de verificación de las actividades que desea incluir.
Puede seleccionar en múltiples centros.
2. Haga clic en **Aceptar**.
Reaparece la ventana anterior. Los datos que muestra cambian para que se adapten a sus selecciones.

Ventana Eliminar actividad

Utilice la ventana **Eliminar actividad** para cambiar las actividades asociadas con el escenario de pronóstico actual:

1. Borre las marcas de la casilla de verificación ubicada al lado de las actividades que desee eliminar.
Puede eliminar las actividades de múltiples centros.
2. Haga clic en **Aceptar**.
Reaparece la ventana anterior. Los datos que muestra cambian para que se adapten a sus selecciones.

Agregar comentarios a un pronóstico

Para agregar **Comentarios** a un escenario de pronóstico, utilice la ventana Comentarios. Por ejemplo, se recomienda agregar un comentario después de realizar cambios manuales a un escenario, para que pueda mantener un registro de los cambios.

Puede agregar comentarios solo para una actividad, no para un centro. Cada actividad de un **Escenario de pronóstico** puede tener muchos comentarios, incluyendo un comentario nuevo para cada día.

Vea las siguientes secciones:

- [Adición de comentarios a un escenario de pronóstico.](#)
- [Edición de Comentarios Existentes.](#)
- [Eliminación de comentarios existentes.](#)

Adición de comentarios a un escenario de pronóstico.

1. Haga clic en el botón **Comentarios** de la barra de herramientas de la **Vista Escenarios de pronóstico**.
2. En la ventana **Comentarios** que aparece, haga clic en **Nuevo** en el lado superior derecho. El rótulo del panel inferior cambia a **Comentario nuevo**.
3. Ajuste la fecha del **Comentario**, utilizando los [controles de selección de fecha](#). Por opción predeterminada, aparece la fecha de inicio del pronóstico.

Sugerencia

No se puede seleccionar una fecha fuera del rango de fechas del escenario de pronóstico. Si intenta realizar más de un comentario por fecha, un mensaje de error lo alertará para que seleccione una fecha diferente o edite (o elimine) el comentario existente de esa fecha.

4. Escriba sus comentarios en el cuadro de texto grande en el lado inferior izquierdo.
5. Haga clic en **Aplicar** para agregar su comentario a la lista superior y en **Cancelar** para descartarlo.
6. Efectúe cualquier otro cambio que desee hacer en esta ventana y luego realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para guardar todos sus cambios y cerrar la ventana **Comentarios**.
 - Haga clic en **Cerrar** para descartar todos los cambios y cerrar la ventana **Comentarios**.

Vuelve a aparecer la vista Escenarios de pronóstico. Sus comentarios nuevos se agregan al escenario.

Edición de Comentarios existentes.

1. Haga clic en el botón **Comentarios** de la barra de herramientas de la **Vista Escenarios de pronóstico**.
Aparece la ventana **Comentarios**. La sección superior de la ventana incluye los comentarios introducidos anteriormente.
2. Haga clic en un comentario para seleccionarlo.
El texto del comentario aparece en el cuadro de texto grande en la parte inferior izquierda.
3. Haga clic en **Editar**.
4. Edite el texto del comentario en el cuadro de texto grande.
5. Haga clic en **Aplicar** para guardar las ediciones o en **Cancelar** para descartarlas.
6. Efectúe cualquier otro cambio que desee hacer en esta ventana y luego realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para guardar todos sus cambios y cerrar la ventana **Comentarios**.
 - Haga clic en **Cerrar** para descartar todos los cambios y cerrar la ventana **Comentarios**.Vuelve a aparecer la vista Escenarios de pronóstico.

Eliminación de comentarios existentes.

1. Haga clic en el botón **Comentarios** de la barra de herramientas de la **Vista Escenarios de pronóstico**.
Aparece la ventana **Comentarios**. La sección superior de la ventana incluye los comentarios introducidos anteriormente.
2. Haga clic en un comentario para seleccionarlo.
El texto del comentario aparece en el cuadro de texto grande en la parte inferior izquierda.
3. Haga clic en **Eliminar**.

Importante

El comentario se elimina inmediatamente. No aparece una mensaje de confirmación.

4. Efectúe cualquier otro cambio que desee hacer en esta ventana; luego realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para guardar todos sus cambios y cerrar la ventana **Comentarios**.
 - Haga clic en **Cerrar** para descartar todos los cambios y cerrar la ventana **Comentarios**.Vuelve a aparecer la vista Escenarios de pronóstico.

Vista Sobrecargas de escenarios de pronóstico

Utilice la vista **Sobrecargas** para ver los datos de sobrecarga que WFM utiliza para pronosticar una reducción mientras genera un programa. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Puede realizar las siguientes funciones:

- Ver totales.
- Editar sobrecargas predefinidas (tanto planificadas como no planificadas).
- Agregar, editar y eliminar las sobrecargas asociadas al **Grupo de estados de programa** actual para una actividad específica.

Las actividades de múltiples centros utilizan la información de sobrecarga que está asociada a los **Grupos de estados de programa**, a partir de actividades infantiles (salvo las sobrecargas planificadas y no planificadas, que están separadas de las actividades locales y de múltiples centros).

Establecimiento de las propiedades de la cuadrícula y el rango de fechas

Utilice las siguientes opciones, en las propiedades de la **Cuadrícula** y **Rango de fechas**, (cerca de la parte superior) para personalizar la cuadrícula:

- La cuadrícula muestra los datos para el período de un año, un mes, el período de planificación o una semana. Para cambiar el período, haga clic en **Año**, **Mes**, **Período de planificación** o **Semana** en la lista desplegable **Período** para cambiar el rango de tiempo que se muestra en cada fila (WFM Web le solicita guardar los cambios que no haya guardado antes de actualizar la pantalla).
- Si selecciona **Semana**, puede ajustar todavía más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar una **Granularidad** de **15**, **30** o **60** minutos.
- Utilice los [controles de selección de fecha](#) estándar para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del escenario de pronóstico.

Menú Sobrecarga

El menú desplegable **Sobrecarga** muestra una lista de las siguientes sobrecargas:

Total general	Una estadística de solo lectura; la sobrecarga total para el destino seleccionado.
Total planificado	Una estadística de solo lectura; la sobrecarga planificada total para el destino seleccionado.
Total no planificada	Una estadística de solo lectura; la sobrecarga no planificada total para el destino seleccionado.
Planificada	Muestra los valores de sobrecarga planificada que no están asociados con ningún Grupo de estados de programa . (Solamente en Sobrecargas de escenarios , no en Sobrecargas de programa maestro).
No planificada	Muestra los valores de sobrecarga no planificada que no están asociados con ningún Grupo de estados de programa . (Solamente en Sobrecargas de escenarios , no en Sobrecargas de programa maestro).
Nombre de <Grupo de estados de programa>	Muestra los valores de sobrecarga asociados a este denominado Grupo de estados de programa y al objetivo. Si el objetivo es una actividad de múltiples centros, el nombre del Grupo de estados de programa tiene como prefijo el nombre de la actividad. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Sugerencia No disponible en Sobrecargas del programa maestro.</p> </div>

Importante

- Las estadísticas aparecen en el menú **Sobrecargas** para el elemento que está seleccionado en el panel **Objetos**. Si el elemento es una actividad, el menú incluye todas las sobrecargas del **Grupo de estados de programa** que están asociadas con la actividad. Si el elemento es una actividad de múltiples centros, el menú incluye todas las sobrecargas del **Grupo de estados de programa** que están asociadas con sus actividades secundarias.

Puede editar los valores de **Sobrecarga** para actividades o actividades de múltiples centros.

Gestión de datos de sobrecarga del escenario

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas **Acciones** (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de pronósticos , en el que puede publicar un pronóstico directamente en el programa maestro.
	Agregar actividad	Abre la ventana Agregar actividad , en la que puede agregar actividades a este escenario de pronóstico.
	Eliminar actividad	Abre la ventana Eliminar actividad en la que puede eliminar actividades de este escenario de pronóstico.
	Guardar	Guarda los cambios que realizó en este escenario de pronóstico.
	Comentarios	Abre la ventana Comentarios , donde puede agregar comentarios para cada día del pronóstico.
	Cerrar	Cierra este escenario y solicita guardar los cambios que no haya guardado.
	Agregar sobrecarga	Inicia el Asistente de agregar sobrecarga , que puede utilizar para agregar valores de sobrecarga que se asociarán al Grupo estados de programa (SSG) y el objetivo.
	Eliminar sobrecarga	Elimina los valores de sobrecarga que están asociados al SSG y están seleccionados en el menú desplegable Sobrecarga . El SSG se elimina del menú Sobrecarga , después de que lo confirme.
	Aplicar plantilla	<p>Aplica plantillas para la sobrecarga que se selecciona en el menú desplegable Sobrecarga.</p> <div data-bbox="1040 1493 1414 1671" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Este botón se desactiva si una de las opciones de solo lectura (Total general, Total planificado, Total no planificado) se selecciona en el menú desplegable.</p> </div>

Asistente para agregar sobrecargas

El **Asistente para agregar sobrecargas** contiene las siguientes páginas:

Página Seleccionar actividad

Esta página solo aparece si el objetivo seleccionado en la vista **Sobrecargas** corresponde a una actividad de múltiples centros.

1. Seleccione una actividad (en la lista, cada una está seguida por el nombre de su centro entre paréntesis).
2. Haga clic en **Siguiente**.

Seleccione la página Grupo de estados de programa

Use esta página para seleccionar un **Grupo de estados de programa** (SSG) en la lista desplegable de SSGs que...

- ...pertenezca al mismo centro que la actividad local seleccionada en el árbol de **Objetos** o en la vista **Sobrecargas** si se seleccionó una actividad de múltiples centros.
- ...se haya configurado como relacionado con sobrecargas.

Página Establecer valor inicial

Use esta página para especificar los valores iniciales de sobrecarga. Seleccione uno de estos botones de opciones:

- **Valor inicial**—Seleccione esta opción y, a continuación, use el control de edición para especificar un valor para cada intervalo de tiempo (debe ser 0 o mayor, y menor al 100%).
- **Usar plantilla** —Seleccione esta opción y a continuación, haga clic en el botón **Cargar plantillas** para usar un diálogo para seleccionar la plantilla de sobrecarga que se aplicará.

Pronósticos de publicar/extraer

El **Asistente de publicación de pronósticos se utiliza para transferir** escenarios de pronóstico **no publicados** al **Pronóstico maestro** de la base de datos de Workforce Management, o para extraer información del Pronóstico maestro para escenarios de pronóstico.

Las siguientes secciones cubren:

- **Publicar** en la base de datos de Workforce Management.
- **Extraer** de la base de datos de Workforce Management.

¿Por qué publicar pronósticos?

- Cuando se publica un pronóstico en la base de datos de Workforce Management, significa que esa es la versión final del pronóstico. Los programas de un rango de fechas en concreto se basan en el pronóstico (**maestro**) publicado para esas fechas.
- Hasta que se publica un pronóstico, no se pueden calcular ciertos datos de rendimiento.

Publicación en la base de datos de Workforce Management

Para publicar un pronóstico:

1. En la **Tabla de escenarios** de la vista **Escenarios de pronóstico**, seleccione el escenario que desea publicar. A continuación, haga clic en el botón **Publicar** de la barra de herramientas. Aparece la pantalla **Seleccionar acción del asistente de publicación de pronósticos**.
2. Seleccione **Publicar en Pronóstico Maestro**, y luego haga clic en **Siguiente**. Aparece la pantalla **Publicar en Pronóstico Maestro**.
3. En la sección **Fechas de origen**, seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización**. Estos campos definen el rango de fechas de la información que desea publicar información del escenario seleccionado.

Sugerencia

Por opción predeterminada, las fechas de inicio y finalización del escenario seleccionado aparecen en estos cuadros de texto. Utilice los **controles de selección de fecha** para ajustar las fechas. No puede seleccionar fechas que estén fuera de las fechas originales del escenario. Las fecha de inicio del escenario y la fecha de inicio objetivo ocurren el mismo día de la semana.

4. En la sección **Fechas objetivo**, seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización**.

Estos valores definen el rango de fechas de la información que desea actualizar en el **Pronóstico maestro**.

Sugerencia

Por defecto, las entradas de estos campos coinciden con las especificadas en la sección **Fechas de origen**. Utilice los **controles de selección de fecha** para ajustar las fechas. Los datos de un día de semana específico solo se copian en el mismo día de semana. Es decir, la información del pronóstico para un **lunes** se copia en uno o más **lunes**, dependiendo del rango de fechas objetivo seleccionado. Los datos del **lunes** no se copian en todos los días que conforman el rango de fechas objetivo.

5. En la lista **Actividades**, seleccione las actividades que desea publicar en el **Pronóstico maestro**. El árbol muestra todas las actividades sobre las cuales el escenario seleccionado contiene datos.

Sugerencia

Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y expandir los centros para mostrar sus actividades. Puede seleccionar múltiples actividades de diferentes centros.

6. Haga clic en **Finalizar**.

Extracción de un pronóstico de la base de datos de Workforce Management

Para transferir datos desde el **Pronóstico maestro** a un escenario de pronóstico:

1. En la **Tabla Escenarios** de la vista **Escenarios de programa**, seleccione el escenario en el que desea colocar los datos extraídos. A continuación, haga clic en el botón **Publicar** de la barra de herramientas. Aparece la pantalla **Seleccionar acción del asistente de publicación de pronósticos**.
2. Seleccione **Extraer del Pronóstico maestro**, y luego haga clic en **Siguiente**. Aparece la ventana **Extraer de Pronóstico maestro**.
3. En la sección **Fechas de origen**, seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización**. Estos valores definen el rango de fechas de la información que desea extraer en el **Pronóstico maestro**.

Sugerencia

Por defecto, estos valores coinciden con aquellos en la sección **Fechas objetivo**. Utilice los **controles de selección de fecha** para ajustar las fechas.

4. En la sección **Fechas objetivo**, seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización**. Estos valores definen el rango de fechas de la información que desea actualizar en el escenario

objetivo seleccionado.

Sugerencia

Por defecto, las fechas de inicio y finalización del escenario aparecen en estos cuadros de texto. Utilice los **controles de selección de fecha** para ajustar las fechas. Para un escenario existente, no puede seleccionar fechas que estén fuera del rango de fechas original del escenario.

5. En la lista **Actividades**, seleccione las actividades que desea extraer al escenario objetivo. El árbol muestra todas las actividades sobre las cuales el escenario de **Pronóstico maestro** contiene datos.

Sugerencia

Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se pueden expandir para mostrar sus actividades. Puede seleccionar múltiples actividades de diferentes centros.

6. Haga clic en **Finalizar**.

Opciones de Vista Gráficos

Utilice el cuadro de diálogo **Opciones** para personalizar la [vista Gráficos de Escenario](#), la [vista Gráficos de Pronóstico Maestro](#), o la [vista Gráficos de Datos Históricos](#).

Para utilizar esta característica:

1. Seleccione una estadística en la lista desplegable **Mostrar estadísticas**.
2. Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas.
El contenido del cuadro de diálogo **Opciones** cambia dependiendo en la estadística que seleccionó.

La siguiente tabla muestra las estadísticas y el tema de la Ayuda que explica el cuadro de diálogo **Opciones** correspondiente.

Importante

El cuadro de diálogo **Opciones** para las tres estadísticas de Personal (**Personal Calculado**, **Personal Requerido** y **Personal requerido y calculado**) son las mismas, de manera que en un solo tema, [Filtros de Gráficos \(Personal\)](#), se explican los tres.

- Haga clic en el enlace hacia el tema de la **Ayuda** que aparece en la tabla. Le conducirá a una explicación de las opciones disponibles para las estadísticas en el cuadro de diálogo **Opciones**.

Volumen de interacciones	Opciones de la vista Gráficos (IV)
AHT	Opciones de la vista Gráficos (AHT)
Volumen de interacciones y AHT (no disponibles en la vista Gráficos de datos históricos)	Opciones de la vista Gráficos (IV y AHT)
Personal requerido (no disponible en la vista Gráficos de datos históricos)	Opciones de la vista Gráficos (Personal)
Personal calculado (no disponible en la vista Gráficos de datos históricos)	Opciones de la vista Gráficos (Personal)
Personal calculado y requerido (no disponible en la vista Gráficos de datos históricos)	Opciones de la vista Gráficos (Personal)
Personal Calculado y Personal calculado con múltiples habilidades (no disponible en la vista Gráficos de Datos Históricos)	Opciones de la vista Gráficos (Personal)

Opciones de la vista Gráficos (IV)

Use el cuadro de diálogo **Opciones** para personalizar una vista **Gráficos de pronósticos** cuya lista desplegable **Mostrar estadísticas** está en **Volumen de interacciones (IV)**:

1. Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas de la vista de **Gráficos**.
Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**.
2. Seleccione las casillas de verificación para las opciones que desea mostrar en los gráficos.
3. Borre las marcas de verificación de las casillas que desea ocultar.
Usted puede seleccionar o borrar cualquier número que aparezca en las casillas de verificación. Vea las siguientes descripciones de las opciones.
4. Haga clic en **Aplicar**.
La vista **Gráficos** vuelve a dibujarse para adaptarse a las opciones que seleccionó.

Opciones para mostrar los gráficos de pronósticos

Mostrar eventos especiales—Cuando se selecciona, los gráficos muestran un marcador que representa el inicio del impacto de cada uno de los eventos.

Mostrar datos históricos —Cuando se selecciona, los gráficos muestran datos históricos. Las casillas de verificación aparecen para los siguientes casos:

- **Este año**
- **Hace 1 año**
- **Hace 2 años**
- **Hace 3 años**
- **Hace 4 años**
- **Hace 5 años**

Usted puede, de forma independiente, mostrar u ocultar la información de diferentes años anteriores. Los datos de cada año aparecen en un color diferente.

La **Leyenda** identifica lo que cada color representa.

Opciones de la vista Gráficos (AHT)

Use la ventana **Opciones** para personalizar una vista **Gráficos de pronósticos** cuya lista desplegable **Mostrar estadísticas** está en AHT [tiempo promedio por llamada]:

1. Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas de la vista de **Gráficos**. Aparece la ventana **Opciones**.
2. Seleccione las casillas de verificación para las opciones que desea mostrar en los gráficos.
3. Borre las marcas de verificación de las casillas que desea ocultar. Usted puede seleccionar o borrar cualquier número que aparezca en las casillas de verificación. Vea las siguientes descripciones de las opciones.
4. Haga clic en **Aplicar**. La vista Gráficos vuelve a dibujarse para adaptarse a las opciones que seleccionó.

Opciones para mostrar los gráficos de pronósticos

Mostrar eventos especiales—Cuando se selecciona, los gráficos muestran un marcador que representa el inicio del impacto de cada uno de los eventos.

Mostrar AHT ponderado— Cuando se selecciona, los gráficos utilizan datos de AHT ponderado en vez de un simple promedio de los datos de AHT.

Mostrar datos históricos —Cuando se selecciona, los gráficos muestran datos históricos. Las casillas de verificación aparecen para los siguientes casos:

- **Este año**
- **Hace 1 año**
- **Hace 2 años**
- **Hace 3 años**
- **Hace 4 años**
- **Hace 5 años**

Usted puede, de forma independiente, mostrar u ocultar la información de diferentes años anteriores. Los datos de cada año aparecen en un color diferente.

La **Leyenda** identifica lo que cada color representa.

Opciones de la vista Gráficos (IV y AHT)

Use el cuadro de diálogo **Opciones** para personalizar una vista **Gráficos de pronósticos** cuya lista desplegable **Mostrar estadísticas** está en **Volumen de interacciones y AHT** [tiempo promedio por llamada]:

1. Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas de la vista de **Gráficos**.
Aparece el diálogo **Opciones**.
2. Seleccione la casilla de verificación si desea que la opción aparezca en los gráficos.
3. Desmarque la casilla de verificación si desea ocultar la opción.
Vea la descripción de las opciones a continuación.
4. Haga clic en **Aplicar**.
La vista **Gráficos** vuelve a dibujarse para adaptarse a la selección.

Opción para mostrar los gráficos de pronósticos

Mostrar eventos especiales— Cuando se selecciona, los gráficos muestran un marcador que representa el inicio del impacto de cada uno de los eventos.

Opciones de la vista Gráficos (Personal)

Use el cuadro de diálogo **Opciones** para personalizar una vista **Gráficos de pronósticos** cuya lista desplegable **Mostrar estadísticas** está en uno de los siguiente:

- **Personal calculado**
- **Personal requerido**
- **Personal calculado y requerido**
- **Personal calculado y Personal calculado de múltiples habilidades**

Importante

Una Explicación y Precaución:

Personal calculado de múltiples habilidades toma en cuenta cuántos agentes con múltiples habilidades podrían trabajar en una actividad, y de qué manera se podría dividir la ocupación de un promedio de agente entre esta actividad y las otras actividades en su conjunto de habilidades.

Personal calculado de múltiples habilidades está disponible solo si la opción **Pronóstico de múltiples habilidades** está configurada. Vea el capítulo [Generalidades](#) de la *Guía del Administrador del Workforce Management* para ver un análisis sobre el pronóstico de múltiples habilidades y una descripción de cómo habilitar el soporte de múltiples habilidades.

Sin embargo, si la opción **Múltiples habilidades** no está configurada, luego aún verá **Equivalentes de múltiples habilidades** en la vista de gráfico, pero serán los mismos que **Personal calculado y Equivalentes de habilidades únicas**.

Para abrir el cuadro de diálogo **Opciones**:

1. Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas de la vista de **Gráficos**. Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**.
2. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar eventos especiales** si desea que aparezca dicha opción en los gráficos.
3. Borre las marcas de verificación de las casillas si desea que se oculte esa opción. Vea las siguientes descripciones de las opciones.
4. Haga clic en **Aplicar**. La vista **Gráficos** vuelve a dibujarse para adaptarse a las opciones que seleccionó.

Opciones para mostrar los gráficos de pronósticos

Mostrar eventos especiales— Cuando se selecciona, los gráficos muestran un marcador que representa el inicio del impacto de cada uno de los eventos. Esta opción aparece únicamente si la actividad seleccionada es inmediata.

Mostrar gráfico secundario —Si selecciona un botón diferente a **Ninguno** en este panel, los gráficos incluyen una línea adicional que muestra valores para una estadística adicional. La línea secundaria está superpuesta con un color diferente (que está identificado en la **Leyenda**).

Elija una estadística secundaria seleccionando solo uno de los siguientes botones:

- **Ninguno**— Ningún gráfico secundario.
- **Objetivo de nivel de servicio**— Requerimiento del nivel de servicio que se definió al crear el pronóstico.
- **Nivel de servicio**— Nivel de servicio pronosticado. (Aparece solo si la actividad seleccionada no es inmediata [no es aplazada]).
- **Nivel de servicio requerido**— Requerimiento del nivel de servicio pronosticado que se definió al crear el pronóstico. (Aparece solo si la actividad seleccionada no es inmediata [no es aplazada]).
- **Nivel de servicio aplazado** —El nivel de servicio pronosticado aplazado. (Aparece solo si la actividad seleccionada es aplazada)
- **Nivel de servicio aplazado requerido**— Requerimiento del nivel de servicio aplazado que se definió al crear el pronóstico. (Aparece solo si la actividad seleccionada es aplazada)
- **Cola calculada pronosticada**— La cola pronosticada, calculada con los valores Calculados de personal. (Aparece solo si la actividad seleccionada es aplazada)
- **Cola requerida pronosticada**— La cola pronosticada, calculada con los valores de personal requerido. (Aparece solo si la actividad seleccionada es aplazada)
- **Velocidad de respuesta promedio objetiva**— Requerimiento de Velocidad de respuesta promedio (ASA) que se definió cuando se creó el pronóstico.
- **Velocidad de respuesta promedio**— El Velocidad de respuesta promedio (ASA) pronosticada.
- **Velocidad de respuesta promedio requerido**— Requerimiento de Velocidad de respuesta promedio (ASA) que se definió cuando se creó el pronóstico.
- **% Objetivo de abandonadas**— Requerimiento del porcentaje de interacciones abandonadas que se definió cuando se creó el pronóstico.
- **% de abandonadas**— Porcentaje de interacciones abandonadas que se pronosticó.
- **% de abandonadas requeridas**— Requerimiento del porcentaje de interacciones abandonadas que se definió cuando se creó el pronóstico.
- **Objetivo de ocupación máxima**— Requerimiento de tiempo máximo que un agente dentro de su sesión de usuario debe estar manejando interacciones, como se definió cuando se creó el pronóstico.
- **Ocupación máxima**— Tiempo máximo pronosticado que un agente dentro de su sesión de usuario estará manejando interacciones.
- **Ocupación máxima requerida**— Requerimiento de tiempo máximo que un agente dentro de su sesión de usuario estará manejando interacciones, como se definió cuando se creó el pronóstico.
- **Presupuesto estimado**— Presupuesto estimado calculado según día de trabajo a tiempo completo trabajado y un salario por hora.
- **Plan de contratación**— Número total de personas, incluyendo los agentes que no están trabajando (que están de vacaciones), que se requieren para manejar el volumen de interacciones del pronóstico.
- **Horas de Agente**— Número de horas de actividad del agente que se requieren para manejar el volumen de interacciones.

Importante

Si seleccionó **Utilizar actividades de múltiples centros** para cualquier objetivo en el árbol de objetos, el **Presupuesto estimado**, el **Plan de contratación**, y las **Horas de agente** seleccionados se excluyen de esta lista de estadísticas secundarias. Si seleccionó **actividades de personal fijo**, verá *únicamente* estas tres estadísticas mostradas como botones de opciones.

Cambio de la visualización de totales de personal de FTE a horas-persona.

Cuando se selecciona **Personal calculado y requerido** en la lista desplegable Mostrar estadísticas, puede cambiar entre los modos FTE y horas-persona en la vista gráfica ajustando las opciones de vista en la interfaz.

Para cambiar los modos de visualización:

1. En la parte superior de la vista del **Gráfico**, sobre la lista de módulos, haga clic en **Acerca de** en la barra de **Inicio** de color gris .
2. En el cuadro de diálogo **Acerca de WFM Web**, haga clic en **Configuración...**
3. En la lista **Configuración...**, desplácese hacia abajo hasta la opción `FRC_STAFFING_USE_MANHOURS` y, en la columna **Valor**, introduzca una marca de verificación en la casilla booleana.
4. Para editar la cadena seleccionada en la lista, haga doble clic.

Plantillas de pronóstico

Las plantillas de pronóstico le ayudan a crear pronósticos de centros o unidades de negocio que no poseen datos históricos o poseen muy pocos. Además, las plantillas tienen otros usos. Por ejemplo, puede crear plantillas para objetivos de servicio, tales como [Velocidad de respuesta promedio](#) y [Nivel de servicio](#). En esos casos, se utilizan plantillas de pronóstico para aplicar diferentes valores para diferentes períodos del día, en lugar de usar un valor único para todo el día.

Utilice las funciones de plantillas de pronóstico de WFM Web para:

Seleccionar y administrar plantillas de pronóstico:	Vea la Vista Lista de plantillas de pronóstico .
Editar los valores de las plantillas:	Ver Propiedades de las plantillas: Ficha Datos .
Ver los valores de las plantillas en un gráfico:	Ver Propiedades de las plantillas: Ficha Gráfico .
Agregar o eliminar actividades de una plantilla:	Ver Propiedades de las plantillas: Ficha Actividades .
Crear plantilla nueva:	<p>Vea la Ventana Plantilla de Pronóstico Nuevo.</p> <p>Sugerencia</p> <p>Puede copiar y pegar datos entre una cuadrícula y una hoja de cálculo. Por ejemplo, puede copiar y pegar desde una vista de Volúmenes de escenario o vista Escenario de personal.</p>
Crear una plantilla nueva utilizando datos existentes:	Vea Ventana Guardar como plantilla .

Vista Lista de Plantillas de Pronóstico

Use la vista **Lista de plantillas de pronóstico** para crear, editar y eliminar plantillas de pronóstico.

Utilice estas plantillas para crear pronósticos para centros o unidades de negocios que no poseen o poseen muy pocos datos históricos. Además, las plantillas tienen otros usos. Por ejemplo, puede crear plantillas para objetivos de servicio, tales como **Velocidad de respuesta promedio y Nivel de servicio**. En esos casos, se utilizan plantillas de pronóstico para aplicar diferentes valores para diferentes períodos del día, en lugar de usar un valor único para todo el día.

Las siguientes secciones cubren:

- **Mostrar la vista Lista de plantillas de pronóstico.**
- **Usar la tabla Plantillas.**
- **Crear, editar o eliminar plantillas.**

Mostrar la vista Lista de plantillas de pronóstico

1. En el árbol **Módulos**, haga clic en **Pronóstico > Plantillas** para activar la **Vista Lista de plantillas**.
2. En el árbol **Objetos**, seleccione una unidad de negocio, centro o plantilla. Las unidades de negocios se expanden para mostrar sus plantillas.
 - Si seleccionó una unidad de negocio o un centro, la tabla al lado derecho del panel muestra las plantillas que corresponden a su selección.
 - Si seleccionó una plantilla, las propiedades de la plantilla aparecen en la ficha **Datos**.

Ver **Propiedades de las plantillas: Datos**, **Propiedades de las plantillas: Actividades** y **Propiedades de las plantillas: Gráfico** para obtener información sobre las tres fichas de propiedades de las plantillas.

Uso de la tabla de plantillas

La tabla **Plantillas** muestra el nombre, tipo, centro asociado y rango de fechas de cada plantilla.

Para filtrar la tabla de modo que muestre un número mayor o menor de plantillas:

- Seleccione o borre la casillas de verificación del panel **Mostrar tipos de plantillas**, que se encuentra en la parte superior.

Para seleccionar una plantilla que desea editar o eliminar:

- Haga clic en la fila de la plantilla en la tabla.

Creación, edición o eliminación de plantillas

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas **Acciones** (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Nuevo	Abre el cuadro de diálogo Nueva plantilla de pronóstico.
Editar	Abre la vista Propiedades de la plantilla de pronóstico para la plantilla seleccionada.
Eliminar	Elimina la plantilla seleccionada después mostrar primero el cuadro de diálogo preguntándole para confirmar su elección.

Propiedades de las plantillas: Ficha Datos

Utilice la ficha **Datos** de la vista **Propiedades de la plantilla** para editar los valores de una plantilla de pronóstico en formato de tabla.

Los cuadros de la parte superior de la ficha contienen el nombre de la plantilla, el centro asociado, la unidad de negocios, tipo y valor total y promedio. La tabla presenta una lista de intervalos y los valores correspondientes para las actividades de la plantilla.

Para editar los valores:

1. Seleccione un valor en la columna derecha, y reemplácelo con el valor que usted desea insertar.
2. Repita esta operación para otros intervalos de tiempo que desee cambiar.
Puede utilizar la barra de desplazamiento vertical que se encuentra a la derecha para mostrar más intervalos.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios en la plantilla.

Propiedades de las plantillas: Ficha Gráfico

Utilice la ficha **Gráfico** de la vista **Propiedades de la plantilla** para ver los valores de la plantilla de pronóstico en formato de gráfico.

Para ajustar el intervalo de tiempo mostrado en el gráfico, utilice la lista desplegable **Mostrar fecha**.

- Si selecciona **Período completo**, el eje horizontal de la gráfica indica:
 - Días de la semana para las plantillas sin superposición.
 - Todas las fechas en la plantilla para las plantillas con superposición.
- Si selecciona un día individual de la semana (para las plantillas sin superposición) o una fecha específica (para las plantillas con superposición), el eje horizontal indica intervalos.

El eje vertical del gráfico identifica los valores que se muestran en el gráfico.

Propiedades de las plantillas: Ficha Actividades

La ficha **Actividades** de la vista **Propiedades de las plantillas** se utiliza para modificar las actividades asociadas con una plantilla de pronóstico:

1. Seleccione las casillas de verificación ubicadas al lado de las actividades que desea asociar con la plantilla.
2. Borre la marca de las casillas de verificación de las actividades que desea eliminar de la plantilla. Las casillas de verificación muestran actividades correspondientes a la unidad de negocio o al centro con el que está asociada la plantilla.
3. Utilice la barra de desplazamiento vertical ubicada a la derecha para mostrar más actividades.
4. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios realizados en las actividades de la plantilla.

Cuadro de diálogo Nueva plantilla de pronóstico

Utilice el cuadro de diálogo **Nueva plantilla de pronóstico** para crear una nueva plantilla.

1. Haga clic en el botón **Nuevo** de la barra de herramientas de la vista [Lista de plantillas de pronóstico](#) para que aparezca el cuadro de diálogo **Nueva plantilla de pronóstico**.
2. Ingrese un **Nombre** para la plantilla nueva.
3. Utilice la lista desplegable **Asociado** para seleccionar el centro para el que genera esta plantilla.
4. Seleccione el tipo de plantilla de la lista desplegable **Tipo**. Véase a continuación una lista de tipos de plantillas.
5. Si desea usar las configuraciones de una plantilla previamente configurada, seleccione la plantilla deseada de la lista desplegable **Basada en**.
6. Ingrese un número en el cuadro de texto **Valor inicial**.

Sugerencia

El valor inicial es un valor mínimo que se aplica a todos los intervalos de tiempo. Una vez creada la plantilla, edítela para ajustar los valores precisos para cada intervalo de tiempo. Ver [Propiedades de las plantillas: Datos](#) para obtener detalles. WFM Web interpreta la configuración del **Valor inicial** de manera diferente, dependiendo del tipo de plantilla. Por ejemplo, si está creando una plantilla **Volumen de interacciones**, el valor inicial puede ser 8 (llamadas por intervalo de tiempo).

7. Si está creando una plantilla de superposición, ingrese las **Fechas de inicio y finalización**.
8. Seleccione las **Actividades** que desea asociar con esta plantilla. La selección de actividades permite controlar las plantillas que se utilizarán para crear pronósticos para actividades específicas.
9. Haga clic en **Aceptar**. Su nueva plantilla de pronóstico ahora está disponible en la vista [Lista de plantillas de pronóstico](#).

Tipos de plantillas de pronóstico

- **Volumen de interacciones**—Número de interacciones por intervalo de tiempo.

Importante

Cuando guarde IV o AHT históricos para una actividad de múltiples centros como una plantilla, solo los datos

de actividad en múltiples centros se guardan, nunca la suma de las actividades asociadas.

- **Tiempo promedio por llamada**—En segundos. Véase la nota anterior.
- **Porcentaje de nivel de servicio**—Como porcentaje. Véase [Nota especial](#) al final de este tema.
- **Sobrecargas**—Como porcentaje. Véase [Nota especial](#).
- **Tiempo ocupado indirectamente**—Como porcentaje. Véase [Nota especial](#).
- **Ocupación máxima**—Como porcentaje.
- **Superposición de volumen de interacciones**—Número de interacciones por intervalo de tiempo.
- **Superposición del tiempo promedio por llamada**—En segundos.
- **Personal**—Número de agentes (equivalentes de tiempo completo) que se programará para cada intervalo de tiempo. Este valor lo calcula WFM (**Personal calculado**) o lo establece el usuario (**Personal requerido**) o puede utilizar tanto los valores **calculados** y **requeridos** en un pronóstico. Véase [Nota especial](#).
- **Velocidad de respuesta promedio**—En segundos. Véase [Nota especial](#).

Nota Especial

Puede crear estas plantillas en el nivel de unidad de negocios y aplicarlas cuando cree una actividad de múltiples centros de pronóstico de personal.

Guardar como cuadro de diálogo Plantilla

Utilice el cuadro de diálogo **Guardar como plantilla** para crear una nueva plantilla de pronóstico a partir de los datos existentes. Puede abrir este cuadro de diálogo desde:

- [Vista Volúmenes de datos históricos](#)
- [Vista Personal del pronóstico maestro](#)
- [Vista Personal de escenario](#)

Para completar el cuadro de diálogo:

1. Ingrese un nombre para la nueva plantilla en el campo **Nombre**.
2. Seleccione el centro al que desea asociar esta plantilla de la lista desplegable **Asociado**.
3. Seleccione el tipo de plantilla de la lista desplegable **Tipo**.
La lista desplegable **Basado en** y el cuadro de texto **Valor inicial** están deshabilitados. No puede cambiar las entradas predeterminadas.
4. **Seleccione** o ingrese la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** en los campos correspondientes en el área **Fechas de origen**.

Importante

Para plantillas normales (no superpuestas), el rango de fechas debe ser de una semana. Si introduce un rango de fechas diferente, WFM Web lo ajusta automáticamente a una semana. Las plantillas **superpuestas**, que llenan los espacios vacíos en los datos históricos, tienen fechas de inicio y finalización específicas.

5. **Seleccione** o ingrese la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** en los campos correspondientes en el área **Fechas objetivo**.
Puede seleccionar **Fechas objetivo** que sean diferentes a las **Fechas de origen** para estos tipos de plantilla: **Superposición IV** y **Superposición AHT**.
6. Seleccione las **Actividades** que desea asociar con esta plantilla.
7. Haga clic en **Aceptar**.
La nueva plantilla de pronóstico ahora aparece en la vista [Lista de plantillas de pronóstico](#).

Sobreposiciones

Puede crear y configurar sobreposiciones en el módulo **Pronóstico** de WFM Web para Supervisores. Las sobreposiciones realizan la función de factores y ayudan al seguimiento de los eventos que pudieran afectar al volumen de interacciones. Por ejemplo, utilice una sobreposición para incluir en el pronóstico el efecto esperado de una promoción de ventas o una campaña de mercadeo.

Véase también [Información básica sobre las sobreposiciones](#).

Información inicial

Requisito previo: Debe tener la autorización de seguridad **Sobreposiciones** para crear o configurar sobreposiciones o tener acceso a la acción **Buscar eventos** en el **vista Volúmenes de datos históricos**. Se puede asignar en **Configuración > Funciones > Privilegios de funciones > Privilegios de funciones de pronóstico**.

Para utilizar las sobreposiciones, abra el módulo **Pronóstico** en el panel **Módulos** y seleccione **Sobreposiciones**. Posteriormente, puede ver una jerarquía de unidades de negocio (UN), centros y sobreposiciones en el panel **Objeto** de abajo.

Para administrar la lista de **Sobreposiciones**, seleccione una UN o un centro en el panel **Objetos**.


Para **editar una sobreposición**, selecciónela en el panel **Objetos** y realice los cambios en el panel **Datos**.



Administración de Lista de sobreposiciones

Puede utilizar los iconos de la barra de herramientas o comandos del menú Acciones para administrar las sobreposiciones:

1. Seleccione una **UN** o un **Centro** en el panel **Objeto**.
Todas las sobreposiciones actuales aparecen en una tabla en el panel **Datos**.
2. Haga clic en una sobreposición para seleccionar la fila entera.
3. Seleccione un comando en el menú **Acciones** o un icono en la **barra de herramientas**:

Controles de la barra de herramientas

Icono	Nombre	Descripción
	Nuevo	Inicie el Asistente para nuevas sobreposiciones .

Icono	Nombre	Descripción
	Editar	Editar la sobreposición seleccionada.
	Eliminar	Eliminar la plantilla sobrepuesta.


Controles del panel Datos

La cuadrícula muestra todas las sobreposiciones que pertenecen a la BU o el centro seleccionado. La cuadrícula contiene las columnas siguientes:

Sobreposición	Nombre de la sobreposición seleccionada.
Difundir	Período durante el cual se difunde la sobreposición; en días u horas.
Tipo	<p>Los valores posibles (Impactar o Redistribuir) indican cómo la sobreposición seleccionada afectará valores pronosticados. Puede cambiar esto en la ficha Propiedades al seleccionar un tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcular utilizando el impacto inicial y el Impacto final especificados (seleccione para especificar Impactar) • Utilizar siempre la distribución ingresada o Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución (para especificar Redistribuir)
Uso	Para cada sobreposición, esta columna muestra la selección de la ficha Propiedades para tipo (ver arriba).

Edición de una sobreposición

Para editar una sobreposición:

1. Seleccione **Sobreposición** en el panel Módulo.
2. Seleccione una **UN** o un **Centro** en el área de objetos.
3. Seleccione una sobreposición mediante uno de los métodos siguientes:
 - Seleccione una sobreposición en el área de objetos (debajo de la **UN** o del **Centro**).
 - Seleccione una sobreposición en el área de datos y haga clic en **Editar**  .
 - Haga doble clic en una sobreposición en el área de datos.
4. Seleccione un comando en el menú **Acciones** o un icono de la barra de herramientas:
 - Edite los controles de **Sobreposición**:

<p>Al construir el pronóstico utilice esta sobreposición de la manera siguiente <i>grupo de botones de opción</i></p>	<p>creación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcular utilizando el impacto inicial e impacto final—Utilice el impacto inicial y el impacto final especificados al generar un pronóstico. Esta opción activa la ficha Distribución y los campos Impacto inicial e Impacto final debajo de esa ficha. • Utilizar siempre la distribución ingresada—Utilice la distribución especificada (ingresada) al generar un pronóstico. Esta opción activa la ficha Distribución. • Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución—Utilizar esta sobreposición, pero omitir siempre los impactos y la distribución al generar un pronóstico. Esta opción desactiva la ficha Distribución.
<p>Esta sobreposición se puede aplicar al <i>grupo de botones de opción</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • IV—Especifica que esta sobreposición se aplica solo al Volumen de interacciones (IV). • AHT—Especifica que esta sobreposición se aplica solo al Tiempo promedio por llamada (AHT).

Elementos de la ficha Distribución

Lo que se muestra depende de las selecciones que el usuario realizó en la página **Propiedades**.

- Esta página está completamente deshabilitada si **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución** se seleccionó en la ficha **Propiedades**.
- Si **Utilizar siempre la distribución seleccionada** se seleccionó en la ficha **Propiedades**:
 - **Gráfico**—Muestra la misma información que muestra la cuadrícula que está debajo, pero en forma gráfica.
 - **Cuadrícula**—Muestra y permite editar la distribución de la sobreposición. Columnas:
 - **Impacto diario o por hora**—Cada fila muestra un incremento durante el cual estará vigente la sobreposición. El incremento real (día u hora) se configura en **Difundir**.
 - **Valor de distribución**—Muestra el valor de distribución de cada incremento. El valor predeterminado en cada celda es 0.
 - Si la sobreposición seleccionada es del tipo **impactar**, puede ingresar valores desde -100 hasta 9999 en la cuadrícula.
 - Si la sobreposición seleccionada es del tipo **redistribuir**, puede ingresar valores desde 0 hasta 100 en la cuadrícula.

Importante

Si el total de todos los valores de la cuadrícula no equivale a **100**, recibirá una advertencia y no podrá guardar los cambios realizados a la sobreposición.

- Si se seleccionó **Calcular utilizando el impacto inicial y final** en la página **Propiedades**:
 - **Campo Impacto inicial**—Utilice este campo para especificar el impacto inicial de la sobreposición. Rango: 0 (predeterminado) y números positivos.
 - **Campo Impacto final**—Utilice este campo para especificar el impacto final de la sobreposición. Rango: 0 (predeterminado) y números positivos.

Ficha Actividades afectadas

(También una página en el [Asistente de nuevas sobreposiciones](#).)

Esta ficha muestra todas las actividades que corresponden al **Factor** que está seleccionado en el árbol **Objetos**.

- Seleccione la casilla de verificación a la izquierda de cada actividad de la lista, para especificar cuáles actividades serán afectadas por el factor seleccionado.
- Deseleccione la casilla de verificación para especificar que no hay impacto.

Elementos de la ficha Eventos

La cuadrícula de esta ficha muestra todos los **Eventos** en la **Sobreposición** seleccionada, uno en cada fila. Los valores que aparecen en cada celda de esta cuadrícula pueden editarse. Las columnas son:

Nombre	Edite el nombre del Evento en esta celda.
Fecha de inicio	Edite la fecha de inicio.
Hora de inicio	Edite la hora de inicio.
Fortaleza	Edite la fuerza del evento. El rango es cualquier valor positivo (mayor que cero), hasta nueve dígitos y dos decimales.
Omitir datos históricos	Seleccione esta casilla de verificación si el evento debe ignorar los datos históricos. Borre la marca de la casilla de verificación para considerar los datos históricos.

Controles de eventos

Agregar evento	Haga clic para agregar una fila nueva a la cuadrícula con los valores predeterminados en las
-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

	celdas.
Eliminar evento	Haga clic para eliminar el evento seleccionado de la cuadrícula.
Cancelar o Guardar	Haga clic para efectuar esas funciones.

Información básica sobre las sobreposiciones

En WFM, cada evento en una sobreposición representa una anomalía en los datos históricos o en el futuro—es decir, una fluctuación en el Volumen de interacciones (IV) o en el Tiempo promedio por llamada (AHT) que no es una de las tendencias habituales de temporada, semanales o de un día. Si estos eventos apuntan a la misma clase de anomalía, que ha sucedido varias veces en el pasado o puede suceder en el futuro, entonces los eventos de sobreposición se pueden organizar en grupos de sobreposiciones que se llaman simplemente *sobreposiciones*. Los ejemplos más comunes de sobreposición son las campañas de publicidad y las eliminaciones de catálogo.

Una sobreposición afecta directamente a los datos de predicción, cuando el evento en una sobreposición particular se sitúa sobre un intervalo de predicción.

Tipos de sobreposición

Existen dos tipos de sobreposición, definidos por la manera en que WFM calcula su impacto sobre los datos de predicción:

1. Una **Sobreposición multiplicativa** aumenta o reduce cada intervalo de datos predictivos en un porcentaje específico. Ese porcentaje es la distribución del impacto de la sobreposición, multiplicado por la fuerza del evento. El total del intervalo resulta afectado.

Este tipo de sobreposición se denominaba factor antes de la versión 7.6.1. Cada intervalo (diario o por hora) de los datos predictivos que cubre la sobreposición se ajusta en cierto porcentaje y se multiplica por la **fuerza del evento**.

2. Una **Sobreposición de anulación** redistribuye el volumen de un intervalo de evento. El total del intervalo no cambia. El volumen se puede mover de un intervalo de evento a otro.

Este tipo de sobreposición se introdujo en la versión 7.6.1, cuando se cambió el nombre de factor por sobreposición multiplicativa. Está diseñado para mantener el total pronosticado del período afectado y, en cambio, ajustar la distribución de los volúmenes dentro de ese período. Los eventos de este tipo de sobreposición se aplican como el último paso de la predicción. Los componentes de temporada (de un día, diario y anual) y las sobreposiciones multiplicativas se aplican antes del cálculo de las sobreposiciones de anulación.

La sobreposición de anulación distribuye los volúmenes de acuerdo con el peso (o el porcentaje) de cada intervalo de evento (diario o por hora). Ajusta el volumen de cada intervalo de evento, para que el intervalo de evento reciba su parte del total de todo el período del evento de acuerdo a su peso.

Por ejemplo, una sobreposición de anulación tiene tres intervalos de eventos con pesos respectivos de 20, 30 y 50. Si el total pronosticado de todo el intervalo es 1.000, entonces el primer intervalo de evento obtendrá 200, el segundo 300 y el último 500. Tenga en cuenta que el total pronosticado inicialmente del intervalo de evento no se toma en cuenta mientras se calcula un impacto de este tipo de sobreposición. Se tienen en cuenta el peso de un intervalo de evento que determina la propia sobreposición, así como el total pronosticado de todo el intervalo que se ve afectado por el evento.

Cuando se calcula el intervalo de evento (diario o por hora), su total se distribuye en intervalos de tiempo de 15 minutos proporcionalmente, a un volumen de cada intervalo antes de la aplicación del evento. Por lo tanto, se preserva el patrón de un día o de una hora.

Cuando el evento de un tipo de sobreposición de anulación se sobrepone al otro evento del mismo tipo, no se puede calcular aunque ambos pertenezcan a diferentes sobreposiciones. Sin embargo, se puede sobrepone a eventos de sobreposiciones multiplicativas.

Distribución del impacto del evento

Existen tres maneras de determinar el impacto de cada intervalo de evento, y se aplican a ambos tipos de sobreposición:

1. **Por inicio-fin**—La distribución del impacto de una sobreposición se determina con los valores de impacto inicial y final especificados. El impacto se cambia gradualmente por la misma cantidad para cada intervalo de evento, del valor inicial al valor final. Por ejemplo, si el valor inicial es de 100 y el valor final es de 200, y la sobreposición es diaria con una duración de seis días, entonces el impacto en el primer día es de 100, en el segundo día de 120, luego de 140, 160, 180 y finalmente 200 en el sexto y último día.
2. **Manteniendo toda la distribución detallada**—La sobreposición guarda el impacto de cada intervalo de evento por separado. Puede calcularse previamente, ingresado por el usuario, o mixto.
3. **Calculando cada hora durante la predicción (*siempre calculado*)**—El impacto de la sobreposición se calcula siempre durante la predicción. Para un cálculo satisfactorio, el período histórico debe incluir uno o más eventos que estén en la misma sobreposición. El impacto de la sobreposición lo determina el algoritmo de predicción, de acuerdo con los datos históricos, y luego se utiliza en la predicción.

Ignorar datos históricos

Cualquier evento correspondiente a un tipo de sobreposición puede tener establecido el indicador **Ignorar datos históricos**, que especifica si los datos del intervalo de datos históricos cubiertos por dicho evento se utilizan en los cálculos de la predicción del volumen o el impacto de la sobreposición (ver [Calcular impacto de la sobreposición](#)).

Si un evento no tiene establecido el indicador **Ignorar datos históricos**, los datos cubiertos por el evento se consideran para la predicción.

No hay un procesamiento adicional de los datos históricos que son afectados por el evento, aparte de su omisión o su uso.

Cálculo del impacto de la sobreposición

El impacto de una sobreposición se puede determinar mediante el análisis de los datos históricos y

es realizado por el algoritmo de predicción. El algoritmo analiza el período de datos históricos, el cual contiene uno o más eventos de sobreposición que se deberán calcular.

Las sobreposiciones pueden ser precalculadas antes de comenzar el pronóstico de volumen o durante el pronóstico de volumen (véase [Distribuir el impacto del evento](#)). Dados los mismos datos históricos y utilizando el mismo método, los resultados deben ser idénticos.


Las sobreposiciones multiplicativas se calculan separando el componente de temporada (anual, diario o de un día) del impacto del evento para cada evento de la sobreposición en los datos históricos dados. Entonces, el impacto se divide entre la fuerza del evento y se promedia. Cuando el impacto se aplica a un evento en el intervalo de predicción, se multiplica por la fuerza de ese evento.

En las **Sobreposiciones de anulación**, el porcentaje de cada intervalo de evento en el total de todo el período del evento se calcula para cada evento, y luego se promedia.

Por ejemplo, un período histórico tiene dos eventos en una sobreposición diaria, que tiene 3 días de duración. Los días del primer evento son 150, 200, 150 (30%, 40%, y 30% del total, respectivamente) y los días del segundo evento son 150, 150, 200 (30%, 30%, y 40% del total, respectivamente). Cada intervalo de evento (en este caso, un día) se promedia individualmente y la sobreposición se calcula como 30%, 35%, 35%, respectivamente.

Asistente para calcular distribución

Utilice este asistente para calcular la distribución de una superposición.

1. Abra el modulo **Pronóstico** y seleccione **Sobreposiciones** en el área de módulos.
2. Seleccione una **Superposición** en el área de objetos.
Requisito previo: Debe seleccionarse la propiedad de superposición **Utilizar siempre la distribución ingresada**.
3. Haga clic en **Calcular distribución** () o seleccione **Calcular distribución** desde el menú **Acción**. Se abre el **Asistente de cálculo de la distribución** que muestra las siguientes páginas:

Página Seleccionar actividades

1. Seleccione una o más **Actividades**.
2. Seleccione o ingrese una **Fecha de inicio** y una **Fecha de finalización** en el área **Utilizar datos históricos**.
3. Opcional: marque **Utilizar plantillas de superposición** para habilitar la página **Cargar plantillas de superposición** (véase [a continuación](#)).
4. Haga clic en **Siguiente**.

Página Cargar plantillas de superposición

Seleccione las plantillas de superposición que utilizará al calcular la distribución. Esta página utiliza los mismos controles como **Cargar plantillas de superposición de pronóstico** en el **Asistente de generación de volúmenes**.

Página Seleccionar eventos

Esta pagina utiliza los mismos controles que la **página Seleccionar eventos** en el **Asistente de generación de volúmenes**, con algunas diferencias. La cuadrícula en la parte superior muestra una lista de eventos en la superposición ... pero solamente los eventos que están dentro del rango de las fechas de los datos históricos especificados. La cuadrícula tiene las siguientes columnas:

Evento—El nombre del evento.

Hora y fecha de inicio—Fecha y hora de inicio del evento.

Habilitado—Seleccione esta casilla de verificación si el evento debe ser considerado para los cálculos.

Bajo la lista están otros controles:

1. Seleccione los eventos (configurados para la superposición) que se utilizarán al calcular la distribución.

Importante

Los controles para especificar el impacto que aparecen en la [página Seleccionar eventos](#) en el **Asistente de generación de volúmenes** no se muestran si el evento seleccionado pertenece a una superposición que tiene una de las siguientes opciones especificadas en la [ficha Propiedades](#): **Utilizar siempre la distribución ingresada**, **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución**.


2. Haga clic en el botón **Distribución** para mostrar el cuadro de diálogo **Distribución**, que contiene los mismos controles y presenta los mismos datos que aparecen en la [ficha Distribución](#).

El botón **Distribución** se muestra si el evento seleccionado pertenece a una superposición que tiene una de las opciones **Utilizar siempre la distribución ingresada** especificada en la [ficha Propiedades](#).

3. Realice sus selecciones desde los controles de la [ficha Distribución](#).
4. Haga clic en **Finalizar**.

Nuevo asistente para sobreposición

Utilice el **Asistente para nuevas sobreposiciones** (NOW) para crear una nueva sobreposición.

1. Abra el módulo **Pronóstico** y seleccione **Sobreposiciones** en el área de módulos.
2. Seleccione una **Unidad de negocio** o un **Centro** en el área **Objetos**.
3. Haga clic en **Nuevo**  o seleccione **Nuevo** en el menú **Acción**.
El **Asistente para nuevas sobreposiciones** se abre y muestra las siguientes páginas, por orden:
 - **Propiedades**
 - **Uso**
 - **Impacto**
 - **Actividades afectadas**
4. Seleccione los controles apropiados en cada página, teniendo en cuenta que algunas selecciones pueden anular otras.

NOW: Página Propiedades

El **Asistente para nuevas sobreposiciones** (NOW) se abre y muestra estas páginas, por orden: **Propiedades** (esta página), **Uso**, **Impacto** y **Actividades afectadas**.

1. Seleccione la configuración apropiada de esta página, recordando que algunas selecciones pueden anular otras.
2. Haga clic en **Siguiente**.

Los valores de configuración en esta página son:

<p>Campo <i>Nombre</i></p>	<p>Puede editar el nombre de la Sobreposición seleccionada en este campo.</p>
<p>Esta sobreposición debe: <i>botones de opciones</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valores de pronóstico y totales de impacto—Especifique que esta sobreposición puede afectar al pronóstico al cambiar los valores y totales del pronóstico. Esta opción es la predeterminada. • Redistribuir pronóstico sin cambiar total—Especifique que esta sobreposición debe mantener un total de un pronóstico para un período determinado, aun cuando se modifique la distribución de los valores durante ese período.
<p>Difundir: <i>campo</i></p>	<p>Muestra la cantidad de tiempo que ocupará la Sobreposición seleccionada.</p> <p>Edite este campo y seleccione uno de los dos botones de opción Días u Horas para elegir las unidades. El valor debe ser mayor que 0 (cero) y el predeterminado es 1.</p>
<p>Esta sobreposición es aplicable a: <i>botones de opciones</i></p>	<p>Seleccione uno de los dos botones de opción IV o AHT para elegir si la superposición se aplica al Volumen de interacciones (IV) o al Tiempo promedio por llamada (AHT).</p>

NOW: Página Utilización

El **Asistente para nuevas sobreposiciones** (NOW) se abre y muestra estas páginas, por orden: **Propiedades**, **Uso** (esta página), **Impacto** y **Actividades afectadas**.

1. Seleccione la configuración apropiada de esta página, recordando que algunas selecciones pueden anular otras.
2. Haga clic en **Siguiente**.

Los valores de configuración en esta página son:

Al construir un pronóstico, utilice esta sobreposición de la siguiente manera: *grupo de botones de opción*

- **Calcular utilizando el impacto inicial e impacto final**—Utilice el impacto inicial y final especificados al generar un pronóstico. Esta opción es la predeterminada.

Esta opción no se encuentra en la pantalla, por lo que está deshabilitada, si seleccionó **Esta sobreposición debe: / Redistribuir pronóstico sin cambiar el total** (en la página **Propiedades**).

- **Utilizar siempre la distribución ingresada**—Utilice la distribución especificada (ingresada) al generar un pronóstico.
- **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución**—Utilizar esta sobreposición, pero omitir siempre los impactos y la distribución al generar un pronóstico.

NOW: Página Impacto

El **Asistente para nuevas sobreposiciones** (NOW) se abre y muestra estas páginas, por orden: **Propiedades**, **Uso**, **Impacto** (esta página) y **Actividades afectadas**.

Sugerencia

Esta página aparece solo si seleccionó el botón de opción **Calcular utilizando el impacto inicial y final especificados** en la página **Uso**.

1. Seleccione la configuración apropiada de esta página, recordando que algunas selecciones pueden anular otras.
2. Haga clic en **Siguiente**.

Los valores de configuración en esta página son:

Campos *Parámetros de impacto de sobreposición*

- **Campo *Impacto inicial***—Utilice este campo para especificar el impacto inicial de la sobreposición. Rango: 0 (predeterminado) y números positivos.
- **Campo *Impacto final***—Utilice este campo para especificar el impacto final de la sobreposición. Rango: 0 (predeterminado) y números positivos.

Estos campos se habilitan solo si la opción **Calcular utilizando el impacto inicial y final especificados** está seleccionada.

NOW: Página Actividades impactadas

El **Asistente para nuevas sobreposiciones** (NOW) se abre y muestra estas páginas, por orden: **Propiedades**, **Uso**, **Impacto** y **Actividades afectadas** (esta página).

1. Seleccione la configuración apropiada de esta página, recordando que algunas selecciones pueden anular otras.
2. Haga clic en **Finalizar**.

Esta página contiene los mismos controles y restricciones que la ficha **Actividades afectadas**— una lista de **Actividades**, cada una con su propia casilla de verificación seleccionable.

Los valores de configuración en esta página son:

- Seleccione la casilla de verificación a la izquierda de cada actividad de la lista, para especificar cuáles actividades serán afectadas por el factor seleccionado. También se puede seleccionar la casilla de verificación de un centro para que seleccione automáticamente todas las actividades que se encuentran debajo de ella.
- Deseleccione la casilla de verificación para especificar que no hay impacto.

Importar

Workforce Management (WFM) recopila datos históricos automáticamente.

Otra opción consiste en importar manualmente los datos históricos en forma regular. Por ejemplo, es posible que tenga una nueva instalación de Genesys WFM y desee importar los datos históricos recopilados previamente.

Sugerencia

Puede exportar pronósticos, utilizando WFM y los datos históricos recopilados por WFM.

Acceder y editar esta vista

solo los usuarios que tengan los derechos de seguridad para editar datos históricos y/o publicar en el pronóstico maestro pueden acceder a la vista Pronóstico > Importar.

El formato es importante

Utilice el mismo separador de columna en el asistente **Importar** que se utiliza en el archivo .CSV. En el asistente **Importar**, el separador de columna está predeterminado y definido con la configuración regional actual. Si está importando archivos .CSV archivos que contienen datos cuyo formato lo define un valor de configuración regional diferente, y el separador de columnas en este archivo es diferente del separador predeterminado, cambie el separador de columna en el asistente **Importar** para que coincida con el separador que utiliza el archivo .CSV.

Puede importar más de un tipo de datos a un solo archivo.

Sugerencia

Cuando exporte datos históricos, asegúrese de conservar el formato de los archivos exportados. el importador de datos requiere que los archivos exportados tengan el formato .CSV.

Los archivos de datos deben:

- tener formato de acuerdo con las configuraciones regionales.
- utilizar intervalos de tiempo (diarios) de 15 minutos, 30 minutos, 60 minutos o 24 horas. (Si está

importando datos al pronóstico maestro, utilice únicamente una granularidad diaria de 15 minutos).

- estar ordenados en orden ascendente por fecha.

El módulo **Importación de datos** importa los datos siguientes en WFM:

Pronóstico maestro	Datos históricos
Datos del Volumen de interacciones	Datos del Volumen de interacciones histórico
Datos de AHT	Datos de AHT históricos
Datos de Personal calculado (en horas-persona o FTE)	
Datos de Personal requerido (en horas-persona o FTE)	

Sugerencia


WFM exporta datos como, por ejemplo, pronósticos de **Volumen de interacciones** o **AHT**, pronósticos de **personal**, pronósticos de **volúmenes de interacciones históricos** y **AHT histórico** a través del informe **Pronóstico** utilizando el formato compatible con .CSV.

Importar datos

Utilice la vista **Importar** en el módulo **Pronóstico** para importar datos de **Volumen de interacciones histórico** o **AHT histórico**, **Volumen de interacciones de pronóstico**, **AHT de pronóstico** y **Pronóstico de personal**.

Importar datos desde un archivo .CSV

Para importar datos:

1. En el módulo **Pronóstico**, haga clic en **Importar**.
2. Expanda el **Centro** o **Unidad de negocio** apropiados y elija la **Actividad** para la cual desea importar datos.
3. En el panel **Importar datos de pronóstico**, haga clic en **Seleccionar archivo**.
4. Haga clic en **Importar desde el archivo**  para seleccionar un archivo .CSV que contiene los datos que serán importados.

Sugerencia

Cuando se importan o exportan datos de actividades diferidas utilizando el tipo de período de 24 horas, estos datos se importan para cada día utilizando horas de actividad de la siguiente manera:

- El inicio del día es la finalización del turno nocturno anterior o 00:00, el que sea más tarde.
- La finalización del día es la finalización del tiempo nocturno o 24:00, la que sea más tarde.

5. Desde la lista desplegable **Granularidad**, seleccione **15**, **30**, **60** o **diaria**.

Sugerencia

WFM no importa datos para el último intervalo de tiempo en el período seleccionado si selecciona los intervalos de 15, 30 o 60 minutos. Por ejemplo, suponga que su archivo .CSV contiene datos/fechas en formato norteamericano 4/15/2005 a 6/28/2005 e intervalos de 15 minutos. Para completar la importación los datos de cada intervalo de tiempo, deberá establecer la **Fecha final** en 6/29/2005 y la **Hora final** en 12:00 AM.

Cuando WFM importa datos históricos con la granularidad de 24 horas, tienen en cuenta únicamente las horas de actividad de la actividad o la actividad de múltiples centros, debido a que el archivo de importación contiene datos solo para días (un registro por cada día). Horas abiertas actúan como un filtro. WFM no usa **Hora de inicio** y **Hora de finalización** en la página **Seleccionar fechas** del **Asistente de**


importación.

Si se seleccionan los intervalos de 15, 30 o 60 minutos, los datos del archivo de importación se filtran usando **Fecha y hora de inicio** y **Fecha y hora de finalización**.

- Desde la lista desplegable **Regional para la importación**, seleccione la configuración regional.

Sugerencia

La configuración del parámetro **Granularidad** determina si el tipo de datos **Tiempo** se ofrece en el panel **Columnas de datos** para seguir. Los valores de configuración local permiten analizar los tipos de fecha y hora y se utilizan más adelante en el proceso de importación.


- En la parte superior del panel, haga clic en **Siguiente**  .
Puede seleccionar **Atrás** en cualquier momento si que necesita volver al panel anterior.
- En el panel **Seleccionar columnas de datos**, elija el separador de columnas, ya sea **Carácter**, **Ficha** o **Espacio**.
Si elige **Carácter**, debe ingresar un carácter en este campo. Por ejemplo, una coma.
- En el campo de carácter **Comentarios**, ingrese un carácter que indicará cualquier línea en el archivo .CSV que representa los comentarios.
Por ejemplo, un carácter de la etiqueta hash.
- En la sección **Asignación de columnas a los datos**, asigne las columnas al tipo de datos que tiene en su archivo .CSV.
Las columnas de tipos de datos disponibles son:
 - Fecha
 - Tiempo
 - Pronóstico maestro IV
 - Pronóstico maestro AHT
 - Datos históricos IV
 - Datos históricos AHT
 - Personal calculado, FTE
 - Personal calculado, horas-hombre
 - Personal requerido, FTE
 - Personal requerido, horas-hombre


Sugerencia

Las estadísticas de datos no históricos se importan al **Pronóstico maestro**. Las estadísticas especificadas aparecen solo si el usuario tiene **derechos de seguridad** apropiados.

Aparecen diferentes columnas en la sección **Asignación de columnas a datos**, dependiendo del separador de columnas y el carácter de comentarios que utiliza. Para ver todas las columnas aplicables en esta sección, asegúrese de que se seleccione un separador que coincida con el que se utiliza en su archivo .CSV.

Si selecciona un tipo de datos incorrectos para cualquier columna, el panel **Revisar validación** se abre con un mensaje de error.

11. En la parte superior del panel, haga clic en **Siguiente**  .
 12. En el panel **Seleccionar fechas**, elija una de las siguientes opciones:
 - **Importar todo**—Para importar todos los datos al archivo .CSV.
 - **Importar el rango de fecha y hora siguiente**—Para especificar los rangos de fecha y hora para los datos que desea importar.
 13. Después de elegir ya sea una a o una b en **paso 12**, seleccione las casillas de verificación al lado de aquellos días para los cuales desea ignorar los datos.
Por ejemplo, puede usar un valor de configuración para omitir datos de días cuando la actividad no está abierta.

Si no se selecciona un rango de fecha y hora en el **paso 12**, de forma predeterminada, la fecha y hora de inicio es el día actual y las 12:00 am y la hora y fecha de finalización es el día siguiente y las 12:00 am.
 14. En la parte superior de la sección, haga clic en **Importar**  .
El cuadro de diálogo **Información** se abre, indicando que se están cargando los datos y el progreso.
 15. Haga clic en **Cancelar** para finalizar la operación, si es necesario.
 16. Cuando el cuadro de diálogo **Información** indique que se han cargado los datos, haga clic en **Aceptar**.
- Utilice el módulo **informes** módulo exportar datos y crear informes. Véase **Informe de pronóstico**.

Pronóstico maestro

Las vistas en el **Pronóstico maestro** son:

- **Pronóstico maestro Volúmenes**—Le permite ver los **Volúmenes de interacciones del pronóstico maestro** y **AHT**.
- **Pronóstico maestro Personal**—Le permite ver el **Personal del pronóstico maestro calculado** y **Personal requerido**.
- **Pronóstico maestro Sobrecargas**—Permite ver los datos de **Sobrecarga**, que WFM utiliza para pronosticar una reducción durante la programación.
- **Pronóstico maestro Gráficos**—Muestra su opción de estadísticas para el **Pronóstico maestro**, utilizando gráficos de líneas y una tabla que contiene los valores de pronóstico.

Para abrir las vistas:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico**.
2. En el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico maestro**.
3. En el menú **Pronóstico maestro** de la barra de herramientas, seleccione **Volúmenes**, **Personal**, **Sobrecargas** o **Gráficos**.
4. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **Centro**, **Unidad de negocio** o **Empresa**.

Vista Volúmenes del pronóstico maestro

Utilice la vista **Volúmenes** del para mostrar los **Volúmenes de interacciones** y el **AHT** del **Pronóstico maestro**. Haga clic en la imagen de la barra de herramientas para ver la [descripción de los botones](#).



Esta vista proporciona [controles de selección de fecha](#) estándar y una cuadrícula que muestra las estadísticas de los días o los intervalos de tiempo.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Volúmenes](#).
- [Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas](#).
- [Leer datos](#).
- [Limpiar y usar actividades de múltiples centros](#).

Mostrar la vista Volúmenes

Para mostrar la vista **Volúmenes**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico**.
2. En el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico maestro**.
3. En el menú **Pronóstico maestro** de la barra de herramientas, seleccione **Volúmenes**.
4. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **Centro**, **Unidad de negocio** o **Empresa**.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, cada una con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos del gráfico y la tabla.

Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable *Período***—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año, Mes, Semana** o **Período de planificación**. Si selecciona **Semana**, puede ajustar aun más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar 15, 30 o 60 (minutos) de la lista desplegable **Granularidad**.
- **Lista desplegable *Mostrar estadísticas***—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla al seleccionar entre estas opciones: **Volumen de interacciones, AHT, Volumen de interacciones y AHT**.
- **Casillas de verificación *Mostrar columnas***—Muestran (u ocultan) columnas de datos en la tabla seleccionando o limpiando las casillas de verificación **Volumen, % de volumen y AHT**.
- Utilice los **controles de selección de fecha** estándar (parte superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del **Pronóstico maestro**.



Leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

Semana/Intervalo	Identifica el rango de fechas o intervalos en esta fila. (La etiqueta y el contenido de la columna dependen del rango de fechas y la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
[Días o Fechas]	Si selecciona el rango de fechas Mes , cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo. Si selecciona el rango de fechas Semana , cada grupo de columnas indica una fecha, la fila superior muestra los totales del día y cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo de tiempo en esa fecha. (La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
IV	Muestra el volumen de interacciones pronosticado para cada día o intervalo.
% de IV	Muestra el porcentaje del volumen de interacciones totales del día para esta fila.
AHT	Muestra el tiempo promedio por llamada.
Totales semanales	Si selecciona el rango de fechas Mes , estas columnas muestran los totales o promedios semanales para las estadísticas IV, % de IV y AHT .

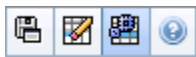
Opciones de limpieza y cálculo

Elija estos comandos en el menú **Acciones** o seleccione sus iconos de la barra de herramientas:

Icono	Nombre	Descripción
	<p>Limpiar</p>	<p>Abre la ventana Limpiar el pronóstico maestro, donde puede eliminar información del Pronóstico maestro para las fechas y actividades seleccionadas.</p>
	<p>Utilizar actividades de múltiples centros</p>	<p>Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o una Empresa en el árbol Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>

Vista Personal del pronóstico maestro

Utilice la vista **Personal** para mostrar el **Personal calculado** y **requerido del pronóstico maestro**. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Esta vista proporciona **controles de selección de fecha** estándar y una cuadrícula que muestra los niveles de personal para días o intervalos de tiempo.

Las siguientes secciones cubren:

- **Mostrar la vista Personal.**
- **Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas.**
- **Leer los datos.**
- **Opciones Guardar como Plantilla, Limpieza y Cálculo.**

Presentación de la vista Personal

Para mostrar la vista Personal:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico**.
2. En el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico maestro**.
3. En el menú **Pronóstico maestro** de la barra de herramientas, seleccione **Personal**.
4. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **Centro**, **Unidad de negocio** o **Empresa**.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, cada una con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos del gráfico y la tabla.

Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable Período**—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año**, **Mes**, **Semana** o **Período de planificación** de la lista desplegable **Período**. Si selecciona **Semana**, puede ajustar aún más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar 15, 30 o

60 (minutos) de la lista desplegable **Granularidad**.

- **La lista desplegable *Mostrar estadísticas***—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla. Seleccione entre estas opciones: **Personal calculado**, **Personal requerido**, **Personal calculado y requerido**.
- **Casillas de verificación *Mostrar columnas***—Muestre (u oculte) columnas de datos en la tabla seleccionando o limpiando las casillas de verificación **Calc.** (cálculos) y **Req.** (requisitos).
- Utilice los **controles de selección de fecha** estándar (parte superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del **Pronóstico maestro**.




Leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

Semana/Intervalo	Identifica el rango de fechas o intervalos en esta fila. (La etiqueta y el contenido de la columna dependen del rango de fechas y la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
[Días o Fechas]	Si selecciona el rango de fechas Mes , cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo. Si selecciona el rango de fecha Semana , cada grupo de columnas indica una fecha, la fila superior muestra los totales diarios, medidos en Equivalentes de tiempo completo . Cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo en esa fecha. (La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
Calc.	Muestra el número de agentes calculado para cada día (se mide en Equivalentes de tiempo completo) o para cada intervalo de tiempo (se mide en equivalentes de una única habilidad).
Req.	Muestra el número de agentes requerido para cada día (se mide en Equivalentes de tiempo completo) o para cada intervalo de tiempo (se mide en equivalentes de una única habilidad).
[Totales semanales]	Si selecciona el rango de fecha Mes , las columnas de la derecha muestran los totales semanales de las estadísticas mostradas.

Opciones Guardar como Plantilla, Limpieza y Cálculo

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	<p>Guardar como plantilla</p>	<p>Abre el Asistente de Guardar como plantilla, donde puede guardar los datos del Pronóstico maestro como una plantilla de pronóstico.</p>
	<p>Limpiar</p>	<p>Abre la ventana Limpiar el pronóstico maestro, donde puede eliminar información del Pronóstico maestro para las fechas y actividades seleccionadas.</p>
	<p>Utilizar actividades de múltiples centros</p>	<p>Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o una Empresa en el árbol Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros,—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>

Vista Sobrecargas de pronóstico maestro

Utilice la vista **Sobrecargas** para ver los datos de sobrecarga que WFM utiliza para pronosticar una reducción mientras genera un programa. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Las siguientes secciones cubren:

- [Establecer las propiedades de la cuadrícula y el rango de fechas.](#)
- [El menú Sobrecarga.](#)
- [Utilizar la cuadrícula.](#)
- [Gestionar los datos de sobrecarga de pronóstico maestro.](#)

Establecimiento de las propiedades de la cuadrícula y el rango de fechas

Utilice estas opciones en los paneles **Propiedades de la cuadrícula** y **Rango de fecha**, (cerca de la parte superior) para personalizar la cuadrícula:

- La cuadrícula muestra los datos para un período de un año, mes, semana o período de planificación. Para cambiar el período, haga clic en **Año**, **Mes**, **Semana** o **Período de planificación** de la lista desplegable **Período** para cambiar el rango de tiempo que se muestra en cada fila. (WFM Web le solicita guardar los cambios que no haya guardado antes de actualizar la pantalla).
- Si selecciona **Semana**, puede ajustar todavía más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar una **Granularidad** de 15, 30 o 60 minutos.
- Utilice los [controles de selección de fecha](#) estándares para desplazarse a otra semana.

Menú Sobrecargas

El menú desplegable **Sobrecarga** muestra una lista de sobrecargas:

Total general	Una estadística de solo lectura; la sobrecarga total para el destino seleccionado.
Total planificado	Una estadística de solo lectura; la sobrecarga planificada total para el destino seleccionado.

Total no planificado	Una estadística de solo lectura; la sobrecarga no planificada total para el destino seleccionado.
-----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

Importante

En el menú **Sobrecarga** aparecen estadísticas de solo lectura para el elemento seleccionado en el panel **Objeto**. Si el elemento es una actividad, el menú incluye todas las sobrecargas del **Grupo de estados del programa** que están asociadas con la actividad. Si el elemento es una actividad de múltiples centros, el menú incluye todas las sobrecargas del **Grupo de estados del programa** que están asociadas con sus actividades hijas.

Uso de la cuadrícula

La cuadrícula proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:


Semana/Intervalo	<p>Identifica el rango de fechas o intervalos en esta fila.</p> <p>(La etiqueta y el contenido de columna dependen del rango de fechas y la granularidad que haya seleccionado anteriormente).</p>
[Días o Fechas]	<p>Si selecciona el rango de fechas Mes, cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo.</p> <p>Si selecciona el rango de fechas Semana, cada grupo de columnas indica un día.</p> <p>(La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente).</p>
[Totales semanales]	<p>Si selecciona el rango de fechas Semana, las columnas que se encuentran a la derecha mostrarán los totales semanales de las estadísticas mostradas.</p>

Sugerencia

Puede copiar y pegar datos entre la cuadrícula y una hoja de cálculo.

Administración de datos de sobrecarga de Pronóstico maestro

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas **Acciones** (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Abre la ventana Limpiar el pronóstico maestro , donde puede eliminar información del Pronóstico maestro para las fechas y actividades seleccionadas.

Vista Gráficos de pronóstico maestro

Use la vista **Gráficos** para mostrar datos de **Pronóstico maestro** en un gráfico de líneas y una tabla que contenga los valores pronosticados. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Gráficos.](#)
- [Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas.](#)
- [Leer los datos.](#)
- [Limpieza, Cálculos y Opciones.](#)

Mostrar la vista Gráficos

Para mostrar la vista **Gráficos**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico**.
2. En el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico maestro**.
3. En el menú **Pronóstico maestro** de la barra de herramientas, seleccione **Gráficos**.
4. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **Centro**, **Unidad de negocio** o **Empresa**.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, cada una con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos del gráfico y la tabla.

Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable** *Período*—Modificar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año**, **Mes**, **Período de planificación**, **Semana** o **Día**.
- **Lista desplegable** *Granularidad* —Especificar los incrementos (granularidad) en la visualización de datos al seleccionar de este menú. Las opciones que estarán disponibles dependen de su elección en la

lista desplegable **Período**:

- Si selecciona **Año**: **Mensual**, **Semanal** o **Diario**.
- Si selecciona **Mes**: **Semanal** o **Diario**.
- Si selecciona **Período de planificación**: **Semanal** o **Diario**.
- Si selecciona **Semana**: **15** (minutos), **30** (minutos), **60** (minutos) o **Diariamente**.
- Si selecciona **Día**: **15** (minutos), **30** (minutos) o **60** (minutos).
- **La lista desplegable *Mostrar estadísticas***—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla. Seleccione entre estas opciones: **Volumen de interacciones, AHT, Volumen de interacciones y AHT, Personal calculado, Personal requerido, Personal calculado y requerido, Personal calculado y personal calculado con múltiples habilidades**. En consecuencia, se muestran las columnas de la tabla para la estadística seleccionada.
- Utilice los **controles de selección de fecha** estándar (parte superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del **Pronóstico maestro**.



Leer los datos


El gráfico muestra las estadísticas, las fechas, los períodos y la granularidad seleccionados arriba. El eje vertical indica las unidades mostradas. Si usted muestra múltiples estadísticas, los ejes verticales derecho e izquierdo muestran unidades diferentes para las dos estadísticas.

La **Leyenda**, en la parte inferior, identifica los colores que el gráfico utiliza para representar estadísticas particulares, eventos o datos históricos. La **Leyenda** cambia dependiendo de la estadística que se seleccione arriba. Los eventos especiales aparecen como marcadores en el gráfico.

Limpieza, Cálculos y Opciones

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Abre la ventana Limpiar el pronóstico maestro , donde puede eliminar información del Pronóstico maestro para las fechas y actividades seleccionadas.
	Utilizar actividades de múltiples centros	Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó

Icono	Nombre	Descripción
		<p>una actividad de múltiples centros, una Unidad de negocio o una Empresa en el árbol Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección —en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>
	<p>Opciones</p>	<p>Abre el cuadro de diálogo Opciones, donde se puede personalizar aun más el gráfico.</p>

Opciones para los gráficos de pronóstico maestro

Use el cuadro de diálogo **Opciones** para personalizar la exhibición de la [vista Gráficos de Pronóstico Maestro](#):

1. Seleccione una estadística en la lista desplegable **Mostrar estadísticas**.
2. Haga clic en **Opciones** de la barra de herramientas.

Se abre una de las siguientes versiones del cuadro de diálogo **Opciones**, dependiendo de la estadística que haya seleccionado anteriormente:

- Haga clic en el enlace hacia el tema de la Ayuda que aparece en la tabla. Le conducirá a una explicación de las opciones disponibles para las estadísticas de la ventana **Opciones**.

Estadística seleccionada	Tema de Ayuda para el cuadro de diálogo Opciones correspondiente
Volumen de interacciones	Opciones de la vista Gráficos (IV)
AHT	Opciones de la vista Gráficos (AHT)
Volumen de interacciones y AHT (no disponibles en la vista Gráficos de datos históricos)	Opciones de la vista Gráficos (IV y AHT)
Personal requerido (no disponible en la vista Gráficos de datos históricos)	Opciones de la vista Gráficos (Personal)
Personal calculado (no disponible en la vista Gráficos de datos históricos)	Opciones de la vista Gráficos (Personal)
Personal calculado y requerido (no disponible en la vista Gráficos de datos históricos)	Opciones de la vista Gráficos (Personal)

Ventana Limpiar pronóstico maestro

La ventana **Limpiar el pronóstico maestro** se utiliza para eliminar información del **Pronóstico maestro** correspondiente a fechas y actividades específicas.

Advertencia

Esta función elimina todos los datos guardados para el rango de fechas y actividades seleccionadas. Genesys recomienda que no utilice la función **Borrar pronóstico maestro** a menos que sea absolutamente necesario. Si debe retirar los datos del **Pronóstico maestro**, Genesys recomienda extraer primero los datos a un escenario de pronóstico (con el uso del [Asistente de publicación de pronósticos](#)) y/o crear una copia de seguridad de la base de datos de WFM (mediante WFM Database Utility).

Para eliminar información del **Pronóstico maestro**:

1. En el panel **Fecha de inicio y Fecha de finalización**, utilice los [selectores de fecha](#) estándar para seleccionar el rango de fechas en el que desea eliminar datos.
2. De la lista **Actividades**, seleccione las actividades cuya información de pronóstico desea eliminar. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se pueden expandir para mostrar sus actividades. Puede seleccionar múltiples actividades de los centros.
3. Haga clic en **Aceptar** para eliminar la información del **Pronóstico maestro** que haya especificado, o haga clic en **Cancelar** para cerrar la ventana sin cambiar el **Pronóstico maestro**.

Datos históricos

Las vistas en los Datos históricos son:

Volúmenes de datos históricos	Muestra los Volúmenes de interacción y AHT para datos históricos que han sido importados al WFM o recolectados automáticamente por WFM Data Aggregator.
Gráficos de datos históricos	Muestra su opción de estadísticas, usando gráficos de líneas y una tabla, para datos históricos que han sido importados al WFM o recolectados automáticamente por WFM Data Aggregator.

Para abrir estas vistas:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico**.
2. En el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas, seleccione **Datos históricos**.
3. En el menú **Datos históricos** de la barra de herramientas, seleccione **Volúmenes** o **Gráficos**.
4. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **Centro**, **Unidad de negocio** o **Empresa**.

Vista Volúmenes de datos históricos

La vista **Volúmenes** se utiliza para mostrar los volúmenes de interacciones dentro de los datos históricos importados o recolectados. Esta vista proporciona **controles de selección de fechas** y una cuadrícula que muestra las estadísticas de los días o los intervalos. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la **descripción de los botones** abajo.



Las siguientes secciones cubren:

- **Mostrar la vista Volúmenes.**
- **Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas.**
- **Leer los datos.**
- **Editar totales semanales.**
- **Opciones de guardar y cálculo.**
- **Buscar eventos.**

Mostrar la vista Volúmenes

Para mostrar la vista **Volúmenes**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico**.
2. En el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas, seleccione **Datos históricos**.
3. En el menú **Datos históricos** de la barra de herramientas, seleccione **Volúmenes**.
4. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **Centro**, **Unidad de negocio** o **Empresa**.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, cada una con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos del gráfico y la tabla.

Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable Período**—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año, Mes o Semana**. Si selecciona **Semana**, puede ajustar aun más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar **15, 30 o 60** (minutos) en la lista desplegable **Granularidad**.
- **Lista desplegable Mostrar estadísticas**—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla al seleccionar entre estas opciones: **Volumen de interacciones, AHT, Volumen de interacciones y AHT**.
- **Casillas de verificación Mostrar columnas**—Muestran (u ocultan) columnas de datos en la tabla seleccionando o limpiando las casillas de verificación **Volumen, % de volumen y AHT**.
- Utilice los **controles de selección de fecha** estándar (parte superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del **Pronóstico maestro**.

Leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

Semana/Intervalo	Identifica el rango de fechas o intervalos en esta fila (La etiqueta y el contenido de la columna dependen del rango de fechas y la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
[Días o Fechas]	Si selecciona el rango de fechas Mes , cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo. Si selecciona el rango de fechas Semana , cada grupo de columnas indica una fecha, la fila superior muestra los totales del día y cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo de tiempo en esa fecha. (La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
IV	Muestra el pronóstico de volumen de interacciones para cada día o intervalo.
% de IV	Muestra el porcentaje del volumen de interacciones totales del día para esta fila.
AHT	Muestra el tiempo promedio por llamada.
Totales semanales	Si selecciona el rango de fechas del mes, estas columnas muestran los totales o promedios semanales para las estadísticas de IV, % de IV y AHT.

Sugerencia

Puede copiar y pegar datos entre la cuadrícula y una hoja de cálculo. Antes de hacerlo, desactive la casilla de verificación **% de Volumen** para que se oculte la columna **% de IV**.

Para editar los Totales semanales

Si seleccionó el período **Año** o **Mes**, puede hacer clic dentro de la celda **Totales semanales** y editar el valor ahí. Los valores diarios en la misma fila ajustarán automáticamente sus valores para que el nuevo **Total semanal** se redistribuya de acuerdo con la distribución original del volumen para cada día de la semana. Esto es útil si tiene una semana en la cual cree que el volumen será aumentado, pero espera que el volumen llegue al mismo rango que en su pronóstico original, día tras día.


Opciones de guardar y cálculo

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	<p>Guardar</p>	<p>Guardar los cambios efectuados a los datos.</p> <p>Guardar aparece de la barra de herramientas del menú Acciones solo si tiene autorización para editar datos históricos. Para establecer esa autorización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el módulo Configuración, seleccione Funciones > Privilegios de Funciones. 2. En la vista Privilegios de funciones de pronóstico, seleccione la casilla de verificación Editar datos históricos. 3. Haga clic en Guardar.
	<p>Guardar como plantilla</p>	<p>Abre el Asistente de guardar como plantilla, donde puede guardar datos históricos como una plantilla de pronóstico.</p> <p>Cuando guarde IV o AHT históricos para una actividad de múltiples centros como una plantilla, solo los datos de actividad de múltiples centros se guardan, nunca la suma de las actividades asociadas.</p>
	<p>Utilizar actividades de múltiples centros</p>	<p>Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples</p>

Icono	Nombre	Descripción
		<p>centros, una unidad de negocio o una Empresa en el árbol Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros,—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>


Asistente para buscar eventos

Icono	Nombre	Descripción
	<p>Buscar eventos</p>	<p>Haga clic en este botón (o seleccione Buscar eventos en el menú Acciones) para buscar eventos especiales en datos históricos, utilizando el Asistente para buscar eventos.</p>

Asistente para buscar eventos

Utilice el **asistente para buscar eventos** para buscar en los datos históricos para cualquier período de tiempo que represente una anomalía. Por ejemplo: supongamos que el AHT el 24 de mayo de 2008, entre las 8 p.m. y 9 p.m. fue 500% mayor que la norma histórica para esas horas. Eso es una anomalía en los datos históricos, y el **asistente para buscar eventos** puede encontrarlo.

1. Para llegar a este cuadro de dialogo, comience en la vista **Volúmenes de datos históricos**.

2. Haga clic **en el botón**  Buscar eventos o seleccione **Buscar eventos** en el menú **Acciones**.

3. Utilice estos controles para definir la búsqueda:

Botones de opciones de Búsqueda	Defina los criterios de búsqueda. Seleccione IV para buscar los eventos que afectaron el Volumen de interacción afectado. Seleccione AHT para buscar los eventos que afectaron al Tiempo promedio por llamada .
Buscar utilizando los botones de opciones de granularidad	Defina los incrementos de búsqueda. Seleccione Diario para buscar en los datos de cada día. Seleccione Por hora para buscar en todos los datos por hora.
Campos <i>Fecha de inicio y Fecha de finalización</i>	Defina los límites de búsqueda. Ingrese o seleccione una Fecha de inicio y una Fecha de finalización . La búsqueda comenzará en la fecha de inicio y finalizará en la fecha de finalización.
Campo Umbral (%)	Definir los criterios de búsqueda. Ingrese o seleccione el porcentaje de la desviación de los datos históricos que podrían identificar el evento que desea encontrar. Rango: Un valor entero positivo menor que 1000. Por ejemplo, quierres ingresar 500 a la búsqueda de una anomalía que es al menos 500% de lo normal.

Ejecutar el Asistente para encontrar eventos

1. Defina la búsqueda utilizando los controles descritos arriba.

2. Haga clic en **Buscar eventos** (o haga clic en **Cancelar** para abandonar la búsqueda). Una nueva ficha en la porción derecha de la ventana muestra los siguientes elementos:

- una **lista** Eventos posibles
- los **botones** Crear sobreposición y Crear evento

-
- una **lista** Eventos existentes
3. Seleccione un elemento en la lista **Eventos posibles**.
 - Los botones **Crear sobreposición** y **Crear evento** están habilitados
 - Todos **los elementos de Sobreposición/Eventos** que se producen dentro del rango de fechas del **Evento posible** seleccionado se muestran en la **lista Eventos existentes**.
Ahora puede crear una sobreposición (y el evento que debe contener) o crear un evento (y seleccionar la sobreposición existente que debe contener).
 4. Elija una de dos opciones:
 - a. Haga clic en **Crear sobreposición** para abrir el **Asistente para nuevas sobreposiciones**, donde puede crear una nueva sobreposición y especificar los parámetros de eventos en la **Página Nuevo evento**.
 - b. Haga clic **Crear evento** para abrir la **página Nuevo evento**, donde puede seleccionar una sobreposición existente y configurar los parámetros de los eventos.

Lista Eventos existentes

Cuando haya finalizado, el asistente o la página se cierra y la sobreposición/evento recién creados aparecerán en la lista **Eventos existentes**, si su **Fecha/Hora de inicio de Impacto** ocurre dentro del rango de fechas del **Evento posible** seleccionado.

De lo contrario, la sobreposición/evento existe, pero no se muestra.

Página Nuevo evento

Se abre la página **Nuevo evento** en la pantalla **Buscar eventos** cuando hace clic en el botón **Crear sobreposición** (como la última página del **Asistente Crear nueva sobreposición**) o el botón **Crear evento**.

1. Seleccione la configuración apropiada de esta página, recordando que algunas selecciones pueden anular otras.
2. Haga clic en **Siguiente**.
Los valores de configuración en esta página son:

Campo <i>Nombre del evento</i>	En este campo, se aceptan letras, números y símbolos. Si escribe el nombre de un evento existente, este nuevo evento sobrescribirá el anterior.
Control numérico <i>Fecha de inicio de impacto</i>	Introduzca o seleccione la fecha futura en la que se iniciará el evento.
Control numérico <i>Fecha de inicio de impacto</i>	Introduzca o seleccione la hora en la que el evento se iniciará, en la fecha que especificó en el campo Fecha de inicio de impacto .
Campo <i>Fuerza</i>	Introduzca la fuerza del evento. El rango es cualquier valor positivo (mayor que 0), hasta nueve dígitos y dos decimales.
Casilla de verificación <i>Descartar datos históricos</i>	Seleccione esta casilla de verificación si el evento debe ignorar los datos históricos. Borre la marca de la casilla de verificación para considerar los datos históricos. Véase Ignorar datos históricos en el tema "Información básica sobre las sobreposiciones".

Vista Gráficos de datos históricos

La vista **Gráficos** se utiliza para mostrar datos históricos en un gráfico de líneas. Véase la imagen de la barra de herramientas y la [descripción de los botones](#).



Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Gráficos](#).
- [Establecer las fechas, estadísticas y granularidad](#).
- [Leer el gráfico y la leyenda](#).
- [Opciones de cálculo y filtro](#).

Mostrar la vista Gráficos

Para mostrar la vista **Gráficos**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico**.
2. En el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas, seleccione **Datos históricos**.
3. En el menú **Datos históricos** de la barra de herramientas, seleccione **Gráficos**.
4. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **Centro**, **Unidad de negocio** o **Empresa**.

Establecimiento de fechas, estadísticas, período y granularidad

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable Período**—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año**, **Mes**, **Semana** o **Día**.
Las opciones que aparecen en la lista desplegable **Granularidad** dependen del valor seleccionado en la lista desplegable **Período**.
- **Lista desplegable Mostrar estadísticas**—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla al seleccionar entre estas opciones: **Volumen de interacciones**, **AHT**.
- Utilice los [controles de selección de fecha](#) estándar (parte superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del **Pronóstico maestro**.


Leer el gráfico y la leyenda

El gráfico muestra las estadísticas, las fechas, el período y la granularidad seleccionados. El eje vertical indica las unidades mostradas.

La **Leyenda**, en la parte inferior, identifica los colores que usa el gráfico para representar estadísticas particulares. La **Leyenda** cambia dependiendo de las estadísticas seleccionadas.

Opciones de Cálculo y Filtro

Puede usar el siguiente botón de la barra de herramientas **Acciones** (este comando también aparece en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	<p>Utilizar actividades de múltiples centros</p>	<p>Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o una Empresa en el árbol de Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>

Programas

Obtenga una descripción del módulo de programa y temas relacionados en las siguientes secciones:

- [Usar el módulo Programa](#)
- [Seguridad de los programas](#)
- [Acerca de la programación](#)
- [Programación de perfiles: Crear programas sin agentes](#)
- [Usar la vista Escenarios del programa](#)
- [Usar otras vistas de Escenarios](#)
- [Usar las vistas de Programa maestro](#)
- [Cambios de programa pendientes](#)
- [Aprobar cambios pendientes](#)

Antes de crear un programa, debe:

1. [Configurar escenarios de pronóstico](#).
2. [Crear](#), generar y [publicar](#) un pronóstico de personal para cada actividad que desea programar.

Sugerencia

Un escenario de pronóstico individual puede contener pronósticos para múltiples actividades.

Puede crear un programa antes de publicar un pronóstico, pero muchas de las funciones del programa (como la cobertura) no estarán disponibles.

Usar el módulo Programa

El módulo **Programa** muestra información sobre los programas de los agentes en diferentes tablas y gráficos.

Utilice las vistas de **Programa** para:

- Crear [escenarios de programa](#), incluyendo [escenarios de perfiles](#), los cuales pueden ser usados para [Programa de ofertas](#).
- [Generar](#) el **Programa**.
- [Publicar](#) escenarios de programa en, y extraerlos de, el [Programa maestro](#).

-
- Ver programas semanales y diarios para [sus escenarios](#) y el **Programa maestro**.
 - Evaluar la cobertura del programa para sus escenarios y el **Programa maestro**.
 - Revisar programas según lo requieran las circunstancias.
 - Cree, vea, edite, elimine y ejecute [cambios pendientes en programas](#).
 - Asigne agentes a [programas de perfiles](#), si su escenario los incluye.

Seguridad de los programas

Es posible tener acceso completo a todas las partes del módulo de **Programa**, o puede tener acceso limitado, dependiendo de los valores de configuración asignados a su Función de seguridad. Ver [Funciones](#).

Si no tiene autorización de acceso a ciertas funciones de programas, esa funcionalidad queda inhabilitada.

Acerca de la programación

El módulo **Programa** le ayuda a emplear su personal de la manera más eficiente, al permitirle ajustar los programas en tiempo real cuando cambia la carga de trabajo o la disponibilidad de los agentes. El módulo **Programa** genera programas óptimos basándose en agentes reales, al incorporar sus excepciones y preferencias al proceso de programación.

Workforce Management genera programas óptimos dentro de las restricciones de negocio de un centro.

Las restricciones incluyen:

- Recursos disponibles con las habilidades requeridas.
- Necesidades del nivel de servicio.
- Contratos de empleo y políticas de negocio.
- Preferencias de agentes.

Programación de perfiles: Crear programas sin agentes

La programación basada en perfiles permite modelar los resultados del programa sin tener agentes reales.

Puede crear programas basados en perfiles –definidos por el usuario y luego asignar agentes a los programas resultantes; o puede crear programas utilizando una combinación de agentes reales y

perfiles de agente.

Utilice la programación basada en perfiles cada vez que desee crear un programa antes de contratar realmente a los agentes.

1. Use WFM para definir perfiles, que constan de las reglas de trabajo del contrato y un conjunto de habilidades.
2. Utilice el módulo **Programa** para crear programas, aplicando los perfiles apropiados para el tipo de trabajo y para los empleados previstos.
3. Asigne agentes recién contratados a los intervalos vacantes en los programas basados en perfiles.

Sugerencia

Debe asignar agentes reales a los intervalos del programa basado en perfiles para poder publicar esos intervalos en el **Programa maestro**.

Uso de la vista Escenarios del programa

La **vista Escenarios** le permite abrir escenarios existentes y trabajar con ellos. Además, permite crear, editar o eliminar escenarios de programa, así como publicarlos en el **Programa maestro**.

Para mostrar la vista **Escenarios**:

1. Seleccione **Programa** en el menú **Inicio** de la barra de herramientas.
2. Seleccione **Escenarios**, en el menú **Programa** de la barra de herramientas.

Uso de Otras Vistas de Escenarios

Cuando abre un escenario, el nombre del escenario se convierte en un menú de la barra de herramientas y en un elemento en el menú Programa. Las siguientes vistas aparecerán en ese menú: **Cobertura**, **Semanal**, **De un día**, **Agente extendido**, **Perfiles/Ofertas**, **Resumen** y **Totales de Grupos de Estados**.

Para abrir una vista para ese escenario, selecciónela del menú **<scenario_name>**.

Al abrir escenarios adicionales, se suman sus nombres al menú **Programa**. Utilice el menú **Programa** para cambiar entre los diversos escenarios abiertos.

Para eliminar vistas de un escenario de las listas que se muestran, cierre ese escenario.

Uso de las vistas de Programa maestro

Si tiene derechos de acceso al **Programa maestro**, a continuación, puede seleccionar **Programa maestro** en el menú Programa. **El Programa maestro** se convierte en un menú de la barra de herramientas, en el que puede seleccionar cualquiera de las siguientes vistas del **Programa maestro**: **Cobertura**, **Semanal**, **De un día**, **Agente extendido**, **Resumen**, **Totales de Grupos de Estados** y **Requisito de horas extras**. La vista **Aprobación de cambios** solo se mostrará si tiene autorización de acceso a **Aprobar cambios** en WFM Web.

Para abrir una de estas vistas de **Programa maestro**, selecciónela en el menú.

Cambios de programa pendientes

Si no tiene autorización de seguridad para **Aprobar cambios**, cualquier edición que efectúe en un escenario de programa o en el **Programa maestro** se introducirán como pendientes. Es decir, son visibles solo para usted y no aparecen en la versión públicamente visible del escenario de programa o el **Programa maestro** hasta que un usuario que tenga permiso para **Aprobar cambios en el programa maestro** los revise y los **apruebe**.

- Si publica un escenario de programa en el **Programa maestro**, los cambios pendientes no se publican.
- Si extrae datos del **Programa maestro** y los incorpora a un escenario, los cambios pendientes no aparecen en el escenario.

Aprobación de cambios pendientes

Existen varias maneras de ver, aprobar o rechazar cambios pendientes en los programas. Si los cambios pendientes fueron realizados por otro usuario, usted podrá utilizar:

- La vista **Aprobación de cambios del programa maestro**.


Si los cambios pendientes fueron incorporados por usted, podrá utilizar:

- La vista **Aprobación de cambios del programa maestro**.
- El **Asistente de ejecución/reversión múltiple**.
- Los comandos **Ejecutar** y **Revertir** de los menús de acceso directo en la vista **De un día de escenario de programa** y la vista **Programa maestro de un día**.
- La función de ejecución automática del **Asistente de inserción múltiple** y el **Asistente de eliminación múltiple**.

Escenarios de programa

Use la **Vista de escenarios** en el módulo Programa para crear un nuevo escenario o editar un escenario de programa existente. Cuando abre un escenario, el nombre del escenario se convierte en un menú de la barra de herramientas (y en una selección en el menú **Programa**). Puede seleccionar las siguientes vistas del menú **<scenario_name>**:

Cobertura	Compara la cobertura de personal con los datos del pronóstico de personal (calculado y requerido), y resalta los intervalos con insuficiencia o exceso de personal.
Semanal	Muestra una tabla resumen semanal con el total de horas pagadas, las horas de inicio/finalización de sesiones de trabajo, o los nombres de los turnos para los agentes y/o perfiles de un centro.
De un día	Muestra los detalles de programa para un período de 24 o 36 horas, y le permite modificar los programas de uno o varios agentes. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Importante</p> <p>No necesita las autorizaciones de seguridad Aprobar Cambios (como se requiere por el Programa maestro) para confirmar sus cambios (los cuales son solo visibles para usted). Puede deshacer o eliminar sus propios cambios pendientes.</p> </div> <p>Puede ver sus cambios pendientes en las vistas Semanal, De un día y Agente extendido.</p>
Agente extendido	Muestra programas para una semana o el período de planificación del programa para un único agente.
Perfiles/Ofertas	Le permite asignar agentes reales a los intervalos de programa de perfil.
Resumen	Muestra el nivel de servicio y estadísticas relacionadas con ese escenario.
Totales del grupo de estados	Presenta los Totales de grupos de estado del programa correspondientes a los Grupos de estado del programa configurados.

Para abrir una vista de escenario, selecciónela en el submenú. Haga clic en **Cerrar**  para cerrarla.

Importante

Algunas restricciones aplican cuando ve y elimina escenarios del **Programa**:

- Los usuarios deben tener acceso por lo menos a un **Centro** en el escenario **Programa** para verlo.
- Los usuarios deben tener acceso a todos los **Centros** en el escenario **Programa** para eliminar el escenario.

Para más información sobre estas restricciones, consulte la descripción de la opción de configuración **MSARestrictAccess** en la Guía del administrador de Workforce Management. *La configuración de esta opción determina el nivel de acceso de los escenarios del **Programa** como se describe arriba.*

Vista de Escenarios

Uso **Escenarios de programas** para abrir y trabajar con escenarios de programas nuevos y existentes.

Esta vista también le permite crear, editar o eliminar escenarios de programa y publicar escenarios en el **Programa maestro**.

Las siguientes secciones cubren:


- **Mostrar la vista Escenarios**
- **Leer la tabla Escenarios**
- **Editar un escenario**
- **Crear y gestionar escenarios**
- **Propiedades del escenario—Ficha Datos**
- **Propiedades del escenario—Ficha Estados**

Presentación de la vista Escenarios

Para mostrar la vista Escenarios:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**.
La **tabla Escenarios** (una lista) aparece en la parte superior del panel **Datos**.

Abrir un escenario

Para abrir un escenario, haga doble clic o selecciónelo y haga clic en **Abrir** .

Cuando la vista **Escenarios** está activa, el panel **Objetos** muestra las siguientes opciones:

Mis escenarios	Muestra los escenarios que ha creado.
Escenarios compartidos	Muestra los escenarios compartidos creados por otros usuarios. Visible solo si tiene la autorización Acceder a escenarios compartidos . Véanse los derechos de acceso de seguridad en las Funciones .
Otros escenarios	Muestra (si posee los derechos de acceso correspondientes) los escenarios no compartidos creados por otros usuarios.

Para seleccionar una opción:

- Haga clic en ella. Su selección muestra los escenarios coincidentes en la tabla **Escenarios**.

Lectura de la tabla Escenarios

La tabla **Escenarios** aparece en la parte superior derecha de la ventana WFM Web para Supervisores. Sus filas muestran escenarios que coinciden con la selección que efectuó en el árbol **Objetos**. Las columnas (que se pueden ordenar con la excepción de la columna **Comentarios** y **Fecha de finalización ampliada**) muestran la siguiente información para cada escenario:

Nombre	El nombre del escenario.
Fecha de inicio, Fecha de finalización	Fechas de inicio y finalización de los programas de este escenario. Rango: de 1 a 6 semanas.
Fecha de finalización ampliada	<p>Especifica el período de tiempo desde el Pronóstico actual publicado que será usado para calcular el promedio de las necesidades de personal para este programa. Por ejemplo, el programa en sí cubre solo el período de tiempo entre la Fecha de inicio y Fecha de finalización, pero el dato de Pronóstico usado para calcular necesidades de personal para este programa se basa en el período de tiempo entre la Fecha de inicio y la Fecha de finalización ampliada.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Está bien si el dato de Pronóstico cubre un período de tiempo más corto que el que define la Fecha de finalización ampliada.</p> </div>
Propietario	Nombre del usuario que creó el escenario.
Compartido	Una marca de verificación indica un escenario compartido; una casilla abierta indica una casilla que no está compartida.
Comentarios	Comentarios agregados por un usuario que creó o editó el escenario.

Para llenar el panel **Datos** con los detalles de un escenario:

- Haga clic en una fila dentro de la tabla **Escenarios**.

Edición de un escenario

Para editar un escenario:

- Haga doble clic en el escenario en la tabla **Escenarios**. O haga clic en su fila de la tabla **Escenarios** y, luego, haga clic en **Abrir**.

Los controles que se describen **a continuación** están disponibles si usted es propietario o tiene privilegios de acceso al escenario.

Creación y manejo de escenarios

Puede usar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos mismos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Nuevo	Abre el Asistente de nuevo escenario de programa .
	Crear basado en...	Abre el Asistente de nuevo escenario de programa . Los datos de las páginas del asistente se copian desde el escenario que se resaltó cuando hizo clic en este icono.
	Abrir	Abre el escenario seleccionado en la tabla Escenarios . A continuación, puede editar sus propiedades utilizando el panel Datos .
	Cerrar	Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no guardados).
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas para transferir información de programas entre el escenario seleccionado y el Programa maestro .
	Eliminar	Elimina el escenario seleccionado. Incluye una confirmación.
	Marcar como compartido, Marcar como no compartido	Cambia el estado compartido del escenario seleccionado.
	Filtrar	Muestra el cuadro de diálogo Estados de filtros , que puede usar para controlar los Estados que se muestran. Estos Estados se describen a continuación .
	Ordenar	Abre un cuadro de diálogo que permite ordenar por Nombre, Propietario, Compartir, Hora de creación, Hora de última modificación, Fecha de inicio del escenario y Fecha de finalización del escenario . Puede ordenar en orden

Icono	Nombre	Descripción
		ascendente o descendente.

Propiedades del escenario—Ficha Datos

Para mostrar los siguientes controles:

- Haga clic en la ficha **Datos** en el panel **Propiedades del escenario** en el extremo inferior derecho.

Nombre	Haga clic adentro para editar el nombre del escenario.
Fecha de inicio, Fecha de finalización	Muestra las fechas de inicio y finalización del escenario.
Fecha de finalización ampliada	Muestra la fecha de finalización extendida del escenario.
Propietario	Muestra el nombre del creador del escenario.
Compartido	Mostrar solamente, una marca de verificación indica un escenario compartido; una casilla abierta indica que no está compartido.
Creado, Modificado	Muestra la fecha de creación original del escenario y su última fecha de modificación.
Pronóstico	Muestra el escenario de pronóstico asociado o MAESTRO (si está asociado el Escenario maestro).
	<p>Haga clic en este botón para mostrar una lista de escenarios de pronóstico emergente, luego seleccione uno en el cual basar la próxima generación del programa. La tabla contiene todos los escenarios de pronóstico que el usuario puede seleccionar, para basar la próxima generación del programa. La primera opción es MAESTRO.</p> <p>Esta lista no se puede editar y contiene las siguientes columnas para cada escenario de pronóstico que se muestra: Nombre, Fecha de inicio, Fecha de finalización, Propietario, Compartido y Comentarios.</p>
Comentarios	Haga clic adentro para ingresar o editar comentarios acerca del escenario.
Guardar	Haga clic en este botón para guardar sus cambios en el nombre y/o comentarios del escenario. Inhabilitada si no hay cambios.
Cancelar	Haga clic en este botón para cancelar cambios, restablecer el nombre y/o comentarios anteriores del escenario. Inhabilitada si no hay cambios.

Propiedades del escenario—Ficha Estados

Para mostrar una tabla con la siguiente información, haga clic en la ficha **Estado** en el panel **Propiedades del escenario** en la parte inferior derecha. Las columnas de esta tabla son:

Centro	Muestra los centros cubiertos por este escenario.
Estado	Vea la tabla Estados de la columna de valores abajo para todos los valores posibles y sus definiciones.
Inicio de oferta	Fecha de inicio de la oferta para este escenario, definida en el Asistente del proceso de control de ofertas . (Exclusivo para escenarios de ofertas).
Finalización de oferta	Fecha de finalización de la oferta para este escenario, definida en el Asistente del proceso de control de ofertas . (Exclusivo para escenarios de ofertas).
Clasificación usada	Sistema de clasificación usado para este escenario, definido en el cuadro diálogo Asignación automática de programas . (Exclusivo para escenarios de ofertas).
Publicado por última vez	Fecha y hora en que este escenario fue publicado por última vez en el Programa maestro .

Valores de la columna Estado

Esta tabla define cada valor posible que puede aparecer en la columna **Estado**.

Nuevo	Este escenario fue recién creado y no tiene programa armado para él.
Importado	Este escenario se ha importado desde el Programa maestro .
Programado	Un programa fue creado para este escenario.
Programado con perfiles	Un programa conteniendo programas de perfiles de agente fue armado para este escenario.
Perfiles asignados	Un programa que contiene programas de perfiles de agente creado para este escenario, y cada programa de perfil de agente tiene un agente real asignado.
Publicado	Este escenario se ha publicado en el Programa maestro .
Escenario de ofertas pendientes	Este escenario tiene una ventana de oferta y agentes definidos, pero la fecha actual es antes de la fecha de inicio de la ventana de oferta. (Exclusivo para escenarios de ofertas).
Abierto para ofertas	Este escenario está actualmente abierto para oferta. (Exclusivo para escenarios de ofertas).
Oferta cerrada	Este escenario está cerrado para oferta. (Exclusivo

para escenarios de ofertas).

Asistente de nuevo escenario de programa

Utilice el **Asistente de nuevo escenario de programa** (NSSW) para crear un nuevo escenario de programa:

1. En la barra de herramientas de la vista **Escenario de programa**, haga clic en el botón **Nuevo**. Se abre la primera de las pantallas del **Asistente de nuevo escenario de programa: Parámetros generales**.
2. Rellene la información necesaria en cada una de las pantallas y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

Sugerencia

- Si hace clic en **Ayuda** en cada pantalla se abre una página de **Ayuda** que le explica las opciones de la pantalla.
- Si hace clic en **Atrás**, el usuario vuelve a la ventana previa, si desea revisar las entradas que ya efectuó.

3. Haga clic en **Finalizar**. Se crea el escenario.

En la vista **Escenarios de programa**, ahora puede seleccionar **Mis escenarios** para cargar el escenario en la tabla **Escenarios**.

NSSW: Parámetros generales

Para llenar la primera pantalla **Asistente de nuevo escenario de programa (NSSW), Parámetros generales:**

1. En el cuadro de texto **Nombre**, ingrese un nombre para el escenario de programa.
2. Si desea que este escenario esté disponible para otros usuarios de WFM, seleccione la casilla de verificación **Compartido**.
3. Si desea basar este escenario en uno ya existente, seleccione el escenario existente de la lista desplegable **Basado en**.
La generación de un escenario nuevo a partir de uno existente es una manera conveniente de crear programas con valores de configuración que se utilizan con frecuencia. El asistente toma las fechas, las actividades y los agentes (reales, virtuales y de perfil) del escenario de origen y los aplica al escenario nuevo. A continuación, puede cambiar estos parámetros.
4. En el campo **Fecha de inicio**, ingrese (o seleccione) la fecha de inicio del escenario. Puede escribir directamente en el campo, use la flecha hacia arriba o hacia abajo para modificar la fecha mostrada o hacer clic con el botón derecho del mouse para mostrar un calendario.

Importante

Si se ha especificado el valor de configuración DíaInicioSemana en **Propiedades de las unidades de negocio**, el día de la semana en que comience el escenario debe coincidir con este valor. De lo contrario, el escenario comienza el primer día de la semana que se determinó mediante la configuración regional de su sistema operativo.

5. En el campo **Fecha de finalización**, ingrese (o seleccione) la fecha de finalización del escenario. El tiempo máximo entre la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** es de 42 días (6 semanas).

Importante

Debe generar el escenario en unidades de una semana. Por ejemplo, si el programa comienza el lunes, debe terminar el domingo. Los programas deben ser por lo menos una semana, y no más de seis semanas de extensión. WFM Web siempre sigue las restricciones del período de programa, si está usando un período de programación para su centro, independiente del número de semanas en el escenario.

6. En el campo **Fecha de finalización ampliada**, ingrese (o seleccione) la fecha de finalización ampliada del escenario, si es necesario.

Importante

Valor predeterminado: la fecha de finalización del escenario. Este valor es útil cuando crea un escenario de programa para ofertas. (Use la vista **Perfiles/Ofertas** para configurar ofertas). Edite este valor manualmente para especificar una fecha de finalización extendida para el escenario ...para especificar que el programa va a

aplicar un período extenso de tiempo (máximo: 6 meses).

Por ejemplo, **Fecha de finalización ampliada** puede definir un trimestre entero—3 meses. La **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** pueden definir un período de 1 semana que los Agentes usan para las ofertas. Cuando el escenario de programa se publica en el **Programa maestro**, el programa de 1 semana debe repetirse para el trimestre entero.

También puede usar este valor para extender un programa de no ofertas para agentes reales de la misma forma: cree un programa de 1-6 semanas que se repita constantemente por un período de tiempo más prolongado. Cuando publica este escenario de programa más adelante en el futuro, puede preguntar opcionalmente al WFM que sobreponga elementos del **Calendario**, tal como días libres, tiempo libre y excepciones.


7. Opcional: Ingrese texto en el campo **Comentarios**.
8. Opcional: Seleccione la casilla de verificación **Utilizar datos de pronóstico del escenario de pronóstico** para especificar que el programa se generará en base a un escenario de pronóstico y no al **Pronóstico maestro**.
Si se selecciona esta casilla de verificación, la siguiente pantalla del asistente será el cuadro de diálogo **Seleccionar escenario de pronóstico**.
9. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

NSSW: Seleccionar Escenario de pronósticos

En el **Asistente de nuevo escenario de programa** (NSSW), seleccione un escenario de pronóstico en la lista para especificar que la próxima generación del programa se basará en él.

Esta lista no se puede editar y contiene las siguientes columnas para cada escenario de pronóstico que se muestra: **Nombre**, **Fecha de inicio**, **Fecha de finalización**, **Propietario**, **Compartido** y **Comentarios**.

Importante

También puede llegar a este cuadro de diálogo, haciendo clic en el  botón que aparece junto al campo **Pronóstico** en la vista **Escenarios de programa**. En este caso, la primera opción de la lista es MAESTRO, para especificar que se generará el programa basándose en el **Pronóstico maestro** publicado.

NSSW: Seleccionar actividades

Para completar la pantalla **Seleccionar actividades** del **Asistente de nuevo escenario de programa** (NSSW):

1. Seleccione todas las actividades que desea incluir en este programa.
2. En la lista **Actividades**, puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros y expandir los centros para ver sus actividades.

Sugerencia

Puede seleccionar cualquier número de actividades o agregar actividades posteriormente, pero solo puede agregarlos para los centros que seleccione ahora en esta pantalla.

3. Opcional: Seleccione la casilla de verificación **Filtrar agentes por contratos adicionalmente** para habilitar la página **Filtrar por contratos**, que aparece a continuación cuando se habilita.
4. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

Validación del día de inicio de la semana

WFM aplica las reglas de validación siguientes:

- Si selecciona las actividades de dos UN con días de inicio de semana diferentes, aparece la advertencia siguiente:
No es posible crear escenario de programa para las unidades de negocio seleccionadas, porque tienen días de inicio de semana diferentes. Se debe seleccionar UN con el mismo día de inicio de semana para continuar.
- Si selecciona UN con el mismo día de inicio de la semana, pero elige una fecha de inicio del escenario que no es el día de inicio de la primera semana, aparece la siguiente advertencia y no le permitirá continuar:
La fecha de inicio del escenario seleccionada no coincide con el día de inicio de semana de la(s) unidad(es) de negocios seleccionada(s), <nombre del día de la semana>. Vuelva a la página anterior y seleccione la fecha de inicio adecuada.

La selección de fecha del **Asistente de nuevo escenario de programa** controla el uso de los valores de configuración regional y no intenta aplicar el día de inicio de la semana.

NSSW: Filtro por contratos

Esta página aparece en el **Asistente de nuevo escenario de programa** (NSSW) solo si seleccionó la casilla de verificación **Filtrar por contratos adicionalmente** en la [pantalla Seleccionar actividades](#).

1. Seleccione uno o más contratos en el árbol, que incluye **unidades de negocios, centros y contratos**.

Importante

El árbol muestra solo los contratos que incluía el escenario cuando se creó y, de forma predeterminada, se seleccionan todos los contratos que coinciden con las actividades que se eligieron en la pantalla **Actividades**

2. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

NSSW: Agregar agentes

Para llenar la pantalla **Agregar agentes** del **Asistente de nuevo escenario de programa** (NSSW):

1. Seleccione los agentes que desee incluir en el escenario.
En la lista **Agentes**, puede expandir las **Unidades de negocio** para ver sus centros y expandir los centros para ver sus agentes. La lista muestra solamente los agentes que tienen las habilidades necesarias para las actividades seleccionadas en la pantalla **Seleccionar actividades**.
2. Si desea llenar el escenario nuevo con los programas del escenario de origen (**Basado en**), seleccione la casilla de verificación **Copiar programas**.
3. Para insertar un elemento de excepción, tiempo libre o día libre concedido del calendario, seleccione la casilla de verificación **Insertar excepción concedida, tiempo libre e elementos del calendario de día libre**.

Sugerencia

Puede insertar múltiples elementos. Sin embargo, esta casilla de verificación se habilita solo si se cumplen las siguientes condiciones:

- El escenario que se está creando se basa en un escenario existente.
- La casilla de verificación **Copiar programas** está seleccionada.

4. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

NSSW: Agregar agentes de perfil, basándose en agentes reales

En el **Asistente de nuevo escenario de programa** (NSSW), los **Agentes de perfil** son agentes *genéricos* que crea omitiendo preferencias y excepciones.

Acerca de la programación con perfiles

Los escenarios de programa se pueden crear utilizando una combinación de agentes reales y perfiles. Sin embargo, también puede crear escenarios de programa basándose en perfiles definidos por el usuario, y luego asignar agentes a los programas resultantes. Consulte [Vista Perfiles de escenario](#) para obtener instrucciones.

Al utilizar perfiles, genera un escenario de programa que incluye programas abiertos. Un programa abierto es un programa que no tiene agentes asignados. Puede insertar agentes en los programas abiertos utilizando cualquier criterio. (WFM filtra automáticamente la lista de agentes calificados de acuerdo con el programa seleccionado).

Los agentes aparecen en un árbol, que se encuentra dentro de una tabla con las siguientes columnas:

- **Agentes**—Nombre de cada agente.
- **Presente**—El número de perfiles de agentes, basándose en este agente real, que ya está presente en el escenario. Esta columna es de sólo lectura.
- **Agregar**—Seleccione la casilla de verificación en esta columna para agregar el perfil de este agente al escenario. Deseleccione la casilla de verificación para no agregar el perfil. Para ganar rapidez, se puede seleccionar una casilla de verificación individual correspondiente a cualquier *rama* del árbol—unidad de negocio, centro o equipo—para seleccionar todos los elementos debajo de la misma.

Para agregar agentes de perfil basados en agentes reales en el mismo equipo como agentes reales:

1. Marque o desmarque las casillas de verificación de agentes individuales, según sea necesario.

Importante

Un perfil de agente hereda el contrato y el conjunto de habilidades del agente real seleccionado, pero el intervalo del programa del perfil de agente no se asigna a este (ni a ningún otro) agente real. Una razón para usar perfil de agentes es cuando crea un escenario de ofertas. Consulte el tema [Configurar escenario de ofertas](#) en el panel **Programa de ofertas**.

2. Seleccione o desmarque la casilla de verificación **Colocar agentes de perfil, Basado en agentes reales En sus equipos**.

3. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

NSSW: Agregar perfiles

Para llenar la última pantalla del **Asistente de nuevo escenario de programa** (NSSW): **Agregar perfiles**:

1. Expandir y/o desplazarse a través de la lista de **Perfiles** para seleccionar el número de cada tipo de perfil de **Contrato** que desea incluir en este escenario.
Puede expandir las unidades de negocios para mostrar sus centros, y los centros se expanden para mostrar sus perfiles. La lista muestra solamente aquellos perfiles que tienen las habilidades necesarias para las actividades que seleccionó en la pantalla **Seleccionar actividades**.
2. Modifique (si es necesario) el número de ocurrencias de cada perfil que deberá ser incluido en el escenario.
3. Haga clic en **Finalizar**.
El nuevo escenario se guarda y se restaura la vista **Escenarios de programa**.

Agregar perfiles vs. Agregar agentes de perfil

Aquí reside la diferencia entre los perfiles en la pantalla y los perfiles en la **pantalla anterior**.

- En la pantalla anterior **Agregar agentes de perfil**, tiene la oportunidad de seleccionar *agentes de perfil*. Esto causará que el escenario de programa incluya programas abiertos basados en agentes hipotéticos que son similares en conjunto de habilidades y **Contrato** a los agentes cuyo perfil seleccionó.
- En la pantalla **Agregar perfil**, está seleccionando *perfiles*. Un perfil se basa en un **Contrato** y se define por un conjunto de uno o más niveles de habilidades que son necesarios para un agente para ajustarse a este perfil. Cuando se crea un programa, puede incluir cualquier combinación de agentes reales, perfiles de agentes y perfiles.

Diálogo Crear programas

El cuadro de diálogo **Generar programa** aparece después de que haga clic en **Finalizar** en el **Asistente de generación de programas**. Este diálogo muestra el progreso de la creación del programa e información básica sobre el escenario para crear programas.

La sección **Información de programas** contiene información sobre el programa, como los centros que están incluidos en esta generación, el número de días del escenario del programa, el número de agentes y la fecha de inicio del programa.

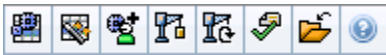
La sección **Generar progreso** contiene información sobre el estado, como la hora de inicio, el tiempo transcurrido y el **Estado actual**, que indica cómo está evolucionando la generación. Después de crear el programa, el **Estado actual** cambia a **Hecho** y puede revisar cualquier mensaje que se haya generado durante el proceso de generación del programa. El número de mensajes se muestra en la sección inferior del diálogo. Otra información en esta sección incluye el número de iteraciones del programa, el mínimo, máximo y **Rango de conteo de agentes** probable utilizado en esta generación de programas.

Al hacer clic en uno de los tres botones del cuadro de diálogo **Crear programas**, podrá realizar las siguientes acciones:

- **Revisar mensajes**—Abre el [diálogo Revisar mensajes](#). Se habilita únicamente si la creación del programa generó mensajes.
- **Detener y guardar** —Se habilita solo si se selecciona **Optimizar perfiles** después de que la aplicación genere el primer programa válido (consulte [Parámetros de generación de programas](#)). En ocasiones, la aplicación sigue creando programas adicionales para crear un programa óptimo. Para agilizar el proceso de creación de programas, puede interrumpir este proceso y guardar los resultados más recientes. Sin embargo, esto puede dar origen a programas menos óptimos.
- **Cerrar**—Cierra el cuadro de diálogo **Generar programa**.

Vista Cobertura de Escenarios

Use la vista Cobertura de Escenarios para comparar la cobertura de personal de un programa con los datos de personal de pronóstico (calculado y requerido). Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.




Los gráficos y las tablas le indican la cobertura para cada día de semana en la semana seleccionada, junto con totales para toda la semana y el escenario. Los intervalos de tiempo con **exceso** o **insuficiencia de personal** aparecen con colores diferentes.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Cobertura de escenarios](#)
- [Usar gráficos y tablas diarios](#)
- [Leer la tabla Totales](#)
- [Personalizar la vista Cobertura de escenarios](#)
- [Cómo se calculan la escasez y el exceso de personal](#)

Presentación de la vista Cobertura de escenarios

Para mostrar la vista **Escenarios**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**. Aparece la [tabla Escenarios de programa](#).
3. Abra un escenario haciendo doble clic en su nombre en la lista de tablas o seleccione su nombre y haga clic en **Abrir** . El nombre del escenario aparece de la barra de herramientas como un menú.

Para mostrar la vista **Cobertura** del escenario abierto:

4. Desde el menú **nombre_escenario** de la barra de herramientas, seleccione **Cobertura**.
5. En el [panel Objetos](#), seleccione una sola **unidad de negocios**, un solo **centro** dentro de una unidad de negocio, una **actividad de múltiples centros**, un **grupo de actividades** o una sola **actividad** dentro de un centro.

Usar gráficos y tablas diarios

La vista **Cobertura** muestra la información siguiente para los días de la semana:

Gráficos	Mostrar información de cobertura para cada día, con un dato informativo para cada intervalo. Seleccione desde el menú desplegable Tipo de gráfico para mostrar personal calculado, personal requerido o ambos (avanzado). Un gráfico en blanco indica un centro cerrado (o ausencia de actividades programadas) para ese día.
Tablas	Mostrar los totales de la escasez y el exceso de personal por día, con respecto al personal calculado y/o requerido. Las restricciones contractuales y otros parámetros configurados pueden reducir la optimización de un programa.
Leyenda	Explica el significado de cada color usado en los gráficos.

Leer de la tabla Totales

La tabla **Totales** (en el extremo inferior derecho) muestra los totales de exceso e insuficiencia de personal para la semana seleccionada y para el escenario de programa entero, en lo que respecta al personal calculado y/o requerido.

Personalización de la vista Cobertura de escenarios

Utilice los siguientes controles (en la parte superior de la sección de trabajo) para personalizar los datos de cobertura de programa:

Tipo de gráfico

Seleccione el tipo de **gráficos** que desea que se muestren:

Avanzado	Los gráficos presentan tanto la información calculada como la requerida. La información calculada aparece como un gráfico de área con datos sobre la escasez y el exceso de personal, y la información de personal requerido aparece como un gráfico lineal.
Calculado	Los gráficos presentan la información calculada con datos sobre la escasez y el exceso de personal.
Requerido	Los gráficos presentan la información con datos

sobre la escasez y el exceso de personal.



Fecha

Utilice los **controles de selección de fecha** estándar para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del escenario.

Botones de la barra de herramientas

Use los botones en la **barra de herramientas** (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**) para lo siguiente:

Icono	Nombre	Descripción
	Utilizar actividades de múltiples centros	Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros , una Unidad de negocio o una Empresa en el árbol Objetos . Si establece este botón en Activado , WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas , donde puede publicar una parte del escenario seleccionado en el Programa maestro o extraer una parte del Programa maestro en el escenario seleccionado.
	Agregar/eliminar elementos del escenario	Abre el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario , donde puede agregar actividades, y agregar o eliminar agentes, para el escenario de programa actual.
	Generar programa	Abre el Asistente de generación de programas , que genera un programa completo para el centro seleccionado.
	Regenerar programa	Abre el Asistente de regeneración de programas , donde puede modificar y

Icono	Nombre	Descripción
		regenerar programas, además de tener la opción de dejar intacto cualquier programa de agente que haya editado desde la última generación/regeneración.
	Validar programa	Abre la ventana Revisar mensajes , que contiene las advertencias de programación para un centro seleccionado. Las advertencias sólo se verán si ya se ha generado un programa para este escenario y se han guardado las advertencias que se generaron.
	Cerrar	Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no guardados).

Cómo se calculan la insuficiencia y el exceso de personal

Cualquier intervalo puede estar sujeto a escasez o exceso de personal. El WFM calcula estas condiciones evaluando la **Cobertura** frente al **Pronóstico**.

- **Escasez de personal**—El **Pronóstico** es mayor que la **Cobertura**. Hay muy pocos agentes de servicio.
- **Exceso de personal**—El **Pronóstico** es menor que la **Cobertura**. Hay demasiados agentes de servicio.

Importante

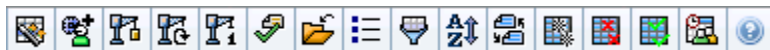
Cobertura es una estimación de las contribuciones de los agentes a las actividades presentadas y se muestra en el formato de hora (hh:mm). Estas contribuciones se basan en actividades programadas para cada intervalo de tiempo y en los elementos de programa que afecten a estas actividades programadas durante un intervalo (como, por ejemplo, un receso para descansar que ocurre durante solo una parte de un intervalo).

Los totales se calculan sumando la insuficiencia/exceso de personal para todas las actividades durante un rango de tiempo dado (en razón de que cada uno de los valores de insuficiencia/exceso de personal se aplica a un solo intervalo).

Vista Semanal de escenarios

La vista **Semanal de escenarios** se utiliza para ver una tabla con el total de horas pagadas, horas de inicio/finalización del trabajo o nombres de turnos. La tabla muestra esta información para un escenario seleccionado, así como para agentes y/o perfiles seleccionados.

Los agentes pueden seleccionarse en centros diferentes al mismo tiempo, pero todos los centros deben estar dentro de una unidad de negocios. Haga clic en la imagen de la barra de herramientas para ver la [descripción de los botones](#) que sigue.




La vista **Semanal de escenarios** también le permite ver tablas resumidas con el total de horas pagadas, las horas de inicio/finalización del trabajo o los nombres de turnos para su período de planificación de programas. Véase [Modo](#) para obtener detalles.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Semanal de escenarios.](#)
- [Utilizar la tabla.](#)
- [Personalizar la vista Semanal de escenarios.](#)
- [Buscar un agente.](#)
- [Modificar el programa.](#)

Presentación de la vista Semanal de escenarios

Para mostrar la vista Escenarios:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**.
Aparece la [tabla Escenarios de programa](#).
3. Abra un escenario haciendo doble clic en su nombre en la lista de tablas o seleccione su nombre y haga clic en **Abrir** .
El nombre del escenario aparece de la barra de herramientas como un menú.

Para mostrar la vista **Semanal** del escenario abierto:

4. En el menú **nombre_escenario** de la barra de herramientas, seleccione **Semanal**.
5. En el [panel Objetos](#), seleccione el/los elemento(s) apropiados en el árbol **Agentes** (arriba) o el árbol **Actividades** (abajo).
A continuación, WFM selecciona los elemento(s) que coinciden del otro árbol.

Puede expandir las unidades de negocio de manera que muestren sus centros, y expandir los centros para que muestren sus equipos y agentes. Puede seleccionar múltiples centros, equipos y agentes, pero solo una unidad de negocio.

Si se crearon perfiles de agentes para este centro durante la generación del programa, estos perfiles aparecen dentro de un equipo **Perfiles**.

6. Haga clic en **Obtener datos** para llenar la **tabla** de la vista **Semanal** para los agentes seleccionados.

Uso de la tabla

La tabla de la vista **Semanal** contiene filas para cada agente o perfil que seleccionó en el árbol **Objetos**. (Si se muestra una barra de desplazamiento a la derecha, puede utilizarla para ver más agentes).

Esta tabla incluye las siguientes columnas:

[Expandir/Contraer]	Si está en el modo Período de planificación , la primera columna proporciona controles de expansión/contracción que utilizará para mostrar u ocultar los detalles de los perfiles de cada uno de los agentes o de los programas semanales.
Equipo	Esta columna indica el equipo de cada agente o perfil.
Agente	Dos columnas muestran un icono que representa el contrato de este agente o perfil, luego el nombre del agente o perfil.
[Fechas de inicio de la semana]	En el modo Período de planificación , si muestra los detalles del agente, las filas ubicadas debajo del nombre de cada agente o perfil indican la fecha de inicio de cada semana del escenario.
[Días de la semana]	<p>Estas celdas muestran información sobre el programa del agente para cada día de la semana, por cada semana incluida en el escenario. El contenido de las celdas corresponde a su selección en la lista desplegable Mostrar datos de.</p> <p>Si el agente no tiene programado un turno, la celda contiene Día libre, el nombre de un tipo de tiempo libre de día completo, <turno> (para las horas de trabajo programadas sin un turno) o un nombre de excepción (para excepciones de día completo programadas).</p> <p>Un icono en la celda de un día de la semana indica si el programa cambió para ese agente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el programa del agente para ese día fue asignado durante una programación o reprogramación, no aparece ningún icono. • Si el día del agente se editó después de la programación o reprogramación, aparece un

	<p>icono de lápiz gris claro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el día del agente fue asignado mediante canje o intercambio, aparece el icono de intercambio. • Aparecerá un icono Ceda el paso (triángulo rojo invertido) si hay cambios pendientes que no hayan sido ejecutados para el escenario. <p>Si ha habido múltiples cambios, el icono representa el estado más reciente.</p>
Totales semanales	Indica el total de horas pagadas del agente o perfil en la semana que se muestra.
Totales del período (de planificación) largo	Muestra el total de horas pagadas del agente o del perfil para el Período de planificación del programa. La duración y la fecha de inicio de este período se establecen en la ficha Políticas > Contratos > Configuración de centros .

Los campos **Totales semanales** y **Totales de período**, que aparecen debajo de la tabla, muestran el total general de todas las horas pagadas en la semana o el período de planificación para todos los agentes seleccionados.

Si se ha especificado el valor de configuración DíaInicioSemana en **Propiedades de las unidades de negocio**, el primer día de la semana es el día especificado en DíaInicioSemana. En caso contrario, el primer día de la semana es el que se especifica en la configuración regional de su sistema operativo.

Personalización de la vista Semanal de escenarios

Para personalizar la **tabla** que se muestra, utilice estos controles que se encuentran en la parte superior del panel de trabajo:

Mostrar datos de

En esta lista desplegable, seleccione los elementos que desea mostrar dentro de la celda de tabla que corresponde a cada uno de los días:

Total de horas pagadas	Total de tiempo pagado para el día.
Horas de inicio/finalización	Horas de inicio y finalización del trabajo del agente.
Nombres de turno o de Estado de programa	Nombres de los turnos asignados a los agentes y otros estados de día completo.

Modo

Seleccione una **Semana** o **Período de planificación** en la lista desplegable **Modo**. Esta tabla

muestran los datos para el período seleccionado. Si no se ha configurado un período de planificación de programa, o si se selecciona más de un centro en el panel **Objetos**, la opción **Período de planificación** está inhabilitada.

El modo Período de planificación de escenarios

La vista **Período de planificación de escenarios** muestra programas para todo el período de planificación, aun cuando el rango de fechas del escenario sea más corto que el número de semanas de su período de planificación, o el rango de fechas del escenario quede en el límite entre dos períodos de planificación diferentes.

En estos casos, diferentes sombras de blanco y gris indican el tipo de rango de fechas que está visualizando.

Leyenda de colores del período de planificación:

- **Blanco**—Indica fechas que transcurren entre el período del escenario y el período de planificación.
- **Gris claro**—Indica fechas que transcurren dentro del período del escenario, pero fuera del período de planificación.
- **Gris**—Indica fechas que transcurren fuera del período del escenario, pero dentro del período de planificación.
- **Gris oscuro**—Indica las fechas que están fuera del período del escenario y del período de planificación.

Filtrar y ordenar los datos del programa

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas **Acciones** (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**) para personalizar aun más la **tabla** mostrada:

Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones . Le permite personalizar la vista al incluir las columnas del Rango del agente y Nombre del centro .
Filtro	Le permite filtrar la información mostrada para ver sólo ciertas actividades y tipos de contrato. (Si establece un nuevo filtro, la vista se actualizará automáticamente).
Ordenar	Abre el cuadro de diálogo Ordenar , el cual permite ordenar por nombre, propietario, compartido, hora de creación, hora de la última modificación, fecha de inicio del escenario o fecha de finalización del escenario. Puede ordenar en orden ascendente o descendente.

Búsqueda de un agente

Para buscar un agente específico en la vista **Semanal de escenarios**:

1. Para buscar agentes concretos en la tabla, seleccione **Buscar** en el menú **Editar** o presione Ctrl + F.

Se abre el **cuadro de diálogo Buscar agentes**. Los agentes pueden buscarse por nombre o apellido.


- Ingrese el nombre o parte del nombre del agente y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. La vista **Semanal** cambia para mostrar la fila correspondiente al agente seleccionado dentro de la tabla.

Barra de Herramientas: Modificación del programa

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas **Acciones** (o en el menú **Acciones**) para modificar el escenario de programa mostrado:

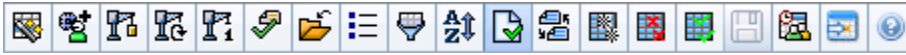
Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas , donde puede publicar una parte del escenario seleccionado en el Programa maestro o extraer una parte del Programa maestro en el escenario seleccionado.
	Agregar/eliminar elementos de programa	Abre el Asistente para agregar/eliminar elementos de programa , donde puede agregar actividades, y agregar o eliminar agentes, para el escenario de programa actual.
	Generar programa	Abre el Asistente de generación de programas , que genera un programa completo para el centro seleccionado.
	Regenerar programa	Abre el Asistente de regeneración de programas , donde puede modificar y regenerar programas, además de tener la opción de dejar intacto cualquier programa de agente que haya editado desde la última generación/regeneración.
	Regenerar programa de un día	Abre el Asistente de regeneración de programa de un día para regenerar el Programa de un día para un día o período de tiempo específico para un centro, equipo o agente.
	Validar programa	Abre la ventana Revisar mensajes , que contiene las advertencias de programación para un centro seleccionado. Las advertencias sólo se verán si ya se ha generado un programa para este escenario y se haya

Icono	Nombre	Descripción
	Cerrar	optado por guardar las advertencias que se generaron. Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no guardados).
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones . Permite seleccionar/cancelar selección en las columnas Rango del agente y Nombre del centro.
	Filtrar	Abre el cuadro de diálogo Filtrar . Le permite filtrar la información mostrada de acuerdo con las actividades y tipos de contrato. (Si establece un nuevo filtro, la vista se actualizará automáticamente).
	Ordenar	Abre el cuadro de diálogo Ordenar . Aquí se pueden ordenar programas por Nombre del centro, Nombre del equipo, Contrato, Nombre del agente (nombre o apellido) o Rango del agente. Puede ordenar agentes por Nombre o Apellido, y puede ordenar la lista entera por orden ascendente o descendente. Sugerencia El Rango del agente ordena en orden aparentemente inverso debido a las limitaciones impuestas por los ordenamientos múltiples por nombre y rango del agente.
	Intercambiar	Abre el Asistente de intercambio de programas de agentes , que le permite intercambiar los programas entre dos agentes.
	Inserción múltiple	Abre el Asistente de inserción múltiple , que le permite agregar múltiples elementos al escenario, uno a la vez.
	Eliminación múltiple	Abre el Asistente de eliminación múltiple , lo que permite eliminar varios elementos del escenario a la vez.
	Ejecución/reversión múltiple	Abre el Asistente de ejecución/reversión múltiple , que le permite insertar o eliminar cambios pendientes en el escenario de programa y devolver al escenario sus valores

Icono	Nombre	Descripción
		de configuración previos.
	Programador de reuniones	Abre el Programador de reuniones , que le permite programar reuniones para escenarios ya generados para agentes seleccionados.

Vista Escenario de un día

La vista **De un día** se utiliza para gestionar los detalles del programa en relación con los agentes y perfiles, para un escenario seleccionado en un día específico. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.




Si seleccionó la casilla de verificación **Mostrar información de rendimiento** en la ficha **rendimiento** del cuadro de diálogo **Opciones**, esta ventana también muestra los datos de rendimiento en un gráfico. Si desmarcó la casilla de verificación **Vista de día completo**, los datos también se mostrarán en una tabla.

En esta sección, puede modificar los elementos de programa de cada agente o perfil y puede insertar elementos de programa para múltiples agentes y/o perfiles. Las secciones y vínculos siguientes contienen estos temas:

- [Presentación de la vista De un día](#)
- [Ajustar el huso horario](#)
- [Utilizar la cuadrícula Programa de un día](#)
- [Personalizar la cuadrícula Programa de un día](#)
- [Modificación de los programas de múltiples agentes](#)
- [Modificar los programas de agentes individuales](#)
- [Buscar un agente específico](#)
- [Ver datos de rendimiento](#)

Presentación de la Vista de un día

Para mostrar la vista **Escenarios**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**.
Se muestra la [tabla Escenarios de programa](#).
3. Abra un escenario haciendo doble clic en su nombre en la lista de tablas o seleccione su nombre y haga clic en **Abrir** .
El nombre del escenario aparece en la barra de herramientas, como un menú.

Para mostrar la vista **De un día** del escenario abierto:

1. En el menú nombre_escenario de la barra de herramientas, seleccione **De un día**.

- En el **panel Objetos**, seleccione el/los elemento(s) apropiado(s) en el árbol **Agentes** (arriba) o el árbol **Actividades**(abajo); luego WFM selecciona en el otro árbol el/los elemento(s) que coinciden.

Sugerencia

Un objetivo de rendimiento predeterminado está seleccionado para la vista de programa **De un día**. Para cambiar esa selección, véase [Objetivo de datos de rendimiento](#).

- Haga clic en **Obtener datos** para mostrar el gráfico **Rendimiento de un día** (si ha optado para verlo) y la cuadrícula de programa.


Ajustar el huso horario

En este menú desplegable en la parte superior derecha de la vista, seleccione el **Huso horario** que WFM debe utilizar para mostrar los datos en los gráficos y en las tablas para esta vista.

Uso de la cuadrícula

La vista **De un día** incluye una cuadrícula con una fila por agente, así como los siguientes campos y controles. Puede ordenar por columnas por ejemplo, centro, equipo, contrato, agente, transporte compartido, horas extras, horas pagadas, total de horas y hora de inicio haciendo clic en el encabezado de esa columna.

Pantalla <i>Agentes programados</i>	Este indicador señala el número de agentes mostrados (según la selección que haya efectuado en el árbol Objetos).
Pantalla <i>Programas editados</i>	Este indicador muestra el número de agentes cuyos programas ha editado en esta vista, pero que no ha guardado aún.
Casilla de verificación <i>Vista de día completo</i>	Seleccione la casilla de verificación Vista de día completo para que la cuadrícula De un día muestre todo el día. Si desactiva esta casilla de verificación, la cuadrícula muestra una vista más detallada.
Fecha: <i>selectores</i>	Estos controles son selectores de fecha estándar.
! <i>columna de mensajes & advertencias</i>	Esta columna contiene iconos que proporcionan información sobre los programas de agentes. <ul style="list-style-type: none"> Un icono de lápiz verde indica los elementos de programa que ha cambiado pero que no ha guardado aún. Un icono de lápiz rojo indica un elemento que

	<p>generó un error. (las condiciones de error son más graves que las condiciones de advertencia).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un icono de lápiz gris claro indica que el día del agente se editó después de la programación o la reprogramación. • Un icono de intercambiar indica que el día del agente fue asignado por canje o intercambio. • Un icono amarillo indica un elemento que generó una advertencia y que usted seleccionó la opción Corregir después. • Aparecerá un icono en forma de triángulo rojo invertido si hay cambios pendientes aún no ejecutados para el escenario. • Aparecen un icono y una casilla de verificación roja para cada día de programa que contiene un elemento del calendario concedido (si la opción Mostrar agentes con patrón de rotación programado y concedido o cualquier otra preferencia de calendario se selecciona en el cuadro de diálogo Opciones). <p>Haga doble clic en un icono amarillo o rojo para revisar los detalles de los mensajes y proteger los elementos aún no guardados.</p>
Columna Centro	Esta columna indica el centro asignado de cada agente.
Columna Equipo	Esta columna indica el equipo asignado a cada agente.
Columna Contrato	Esta columna indica el contrato asignado de cada agente. El icono de contrato  se muestra en la columna.
Columna Agente	Esta columna indica el nombre de cada agente.
Columna Transporte compartido	Si se muestra (utilizando el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la membresía de cada agente al Grupo de transporte compartido en el día seleccionado.
Columna Horas extras	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), esta columna indica la duración de las horas extras para cada agente del día seleccionado.
Columna Horas pagadas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se pueden ver las horas pagadas de cada agente para el día seleccionado.
Columna Total de horas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver el total de horas de cada agente para el día seleccionado.

Columna <i>Hora de inicio</i>	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la hora en que cada agente inicia su trabajo para el día seleccionado.
 Icono (Detalles del programa accesible)	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), puede hacer clic en este icono para mostrar el cuadro de diálogo Detalles del programa accesible que simplifica y organiza los comandos para usuarios con deficiencias visuales y los lectores de pantallas que utilizan.
* Columna (<i>Nota</i>)	Si se muestra esta columna (usando el cuadro de diálogo Opciones), un asterisco (*) indica que un comentario o información adicional se guardó para el día indicado del agente y de programa. Haga doble clic en una celda de la columna para ver o editar la nota .
Columnas [<i>Intervalos</i>]	Estas columnas indican los elementos de programa de un agente en cada intervalo. Para ver la información con más detalle, desmarque la casilla de verificación Vista de día completo y/o cambie el tamaño de las columnas . Para realizar cambios en el programa de un agente a la vez, haga clic con el botón derecho del ratón en el intervalo de tiempo que desee modificar y, a continuación, seleccione el comando en el menú de accesos directos. Véase Modificar programas de un agente individual para obtener instrucciones y explicaciones.
[Barra de desplazamiento horizontal]	Aparece debajo de la tabla cuando algunos intervalos de tiempo quedan fuera de la pantalla al desactivar la casilla de verificación Vista de día completo . Desplácela a la derecha para mostrar intervalos posteriores.
Leyenda	Indica el tipo de elemento de programa concreto que representa cada barra de color.
Campo <i>Detalles</i>	Cuando se hace clic en la fila de un agente, este campo muestra una lista de las actividades programadas del agente durante el día seleccionado. Muestra sólo lo que cabe en una línea: no aparece información adicional.

Personalización de la cuadrícula

Cambie el tamaño de algunas columnas a la izquierda de la tabla para mostrar más intervalos. Para obtener detalles, véase **Introducción inicial**.

Buscar un agente

Para buscar un agente específico en la vista **Escenarios de un día**:

1. Utilice el cuadro de diálogo **Buscar agente** para buscar agentes determinados en la tabla. Para abrirlo, seleccione **Buscar** en el menú **Editar** o presione [Ctrl] + F. Se abrirá el cuadro de diálogo **Buscar agente**.
2. Buscar por nombre o apellido. Ingrese el nombre o parte del nombre del agente y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. La vista **De un día** muestra turnos para mostrar la fila de la tabla del agente seleccionado.

Barra de Herramientas: Modificación de los programas de múltiples agentes

Puede usar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**) para modificar los programas de múltiples agentes a la vez, para personalizar aun más la **tabla** que se muestra, o para modificar el escenario seleccionado:

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas , donde puede publicar una parte del escenario seleccionado en el Programa maestro o extraer una parte del Programa maestro en el escenario seleccionado.
	Agregar/eliminar elementos del escenario	Abre el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario , donde puede agregar o eliminar actividades y agentes para el escenario de programa actual.
	Generar programa	Abre el Asistente de generación de programas , donde puede generar un programa completo para el centro seleccionado.
	Regenerar programa	Abre el Asistente de regeneración de programas , donde puede regenerar programas de agentes, además de tener la opción de dejar intacto cualquier programa de agente que haya modificado desde la última generación/regeneración.
	Regenerar programa de un día	Abre el Asistente de regeneración de programa de un día para regenerar el programa

Icono	Nombre	Descripción
		de un día para un día concreto o un período de tiempo específico para un centro, equipo o agente.
	Validar programa	Abre la ventana Revisar mensajes , que contiene una lista de las advertencias de programa que el servidor devuelve para un centro seleccionado.
	Cerrar	Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no guardados).
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones . Le permite personalizar la vista, incluyendo la posibilidad de mostrar la disponibilidad del agente, la posibilidad de usar una visualización de 24 horas o de 36 horas, la posibilidad de mostrar los datos de rendimiento y mostrar u ocultar las columnas Nombre del centro, Transporte compartido, Horas extras, Horas pagadas, Total de horas, Hora de inicio y Comentario .
	Filtrar	Le permite filtrar la información que se mostrará del programa.
	Ordenar	Le permite ordenar la tabla.
	Ejecutar automáticamente	El botón Ejecutar automáticamente de la barra de herramientas activa y desactiva la función de ejecución automática. La función también se activa y desactiva al seleccionar Ejecutar automáticamente en el menú Acciones . Si está activado, los cambios se aplican inmediatamente al escenario. Si está desactivado, los cambios tienen el estado pendiente y se pueden ejecutar/aprobar antes de ser incorporados a la versión del escenario de programa disponible para el público.
	Intercambiar	Le permite intercambiar los programas de dos agentes.
	Inserción múltiple	Abre el Asistente de inserción múltiple que le permite insertar

Icono	Nombre	Descripción
		recesos para descansar, recesos para comer, excepciones, días libres, días de vacaciones, turnos, tiempo marcado y conjuntos de trabajo para varios agentes o equipos.
	Eliminación múltiple	Abre el Asistente de eliminación múltiple , lo que permite eliminar varios elementos del escenario a la vez.
	Ejecución/reversión múltiple	Abre el Asistente de ejecución/reversión múltiple , lo que permite insertar cambios pendientes (cambios ingresados cuando la función ejecución automática estaba desactivada) en el escenario de programa o eliminarlos y devolver el escenario a sus valores de configuración anteriores.
	Guardar	Guarda los cambios que se hayan realizado en el escenario actual. (Si el servidor no puede guardar todos los cambios, los iconos rojo y amarillo en la primera columna de la cuadrícula indican los agentes para los que debe corregir errores o reconocer advertencias.
	Programador de reuniones	Abre el Programador de reuniones , que le permite programar reuniones para escenarios ya generados para agentes seleccionados.
	Mover al día actual	También conocido como el botón <i>Hoy</i> . Haga clic en este botón para mostrar los datos del día de hoy.

Sugerencia

- Para realizar simultáneamente cambios programados detallados para un agente (como insertar, editar o eliminar elementos del programa del agente), consulte **Modificar los programas de agentes individuales**.
- Si realiza cambios de programa en la vista **De un día** y no hace clic en **Guardar**, el programa le solicitará guardar sus cambios cuando seleccione un módulo o vista diferente, o cuando ejecute ciertos asistentes o ventanas secundarias.

- Si se cambia la hora de inicio del turno o la hora de finalización del turno de un agente que pertenece a un grupo de transporte compartido, aparecerá un mensaje de advertencia cuando se guarden los cambios.

Pantalla Datos de rendimiento

Si selecciona la casilla de verificación **Mostrar datos de rendimiento** en la ficha **Rendimiento** del cuadro de diálogo **Opciones**, se agrega un gráfico y una tabla a la pantalla **Escenario de un día**.


Sugerencia

La tabla aparece solo si se desmarcó la casilla de verificación de **Vista de día completo**.

Para configurar las vistas de datos de rendimiento:

1. Seleccione un objetivo para los datos de rendimiento haciendo clic en el botón al lado de la etiqueta **Objetivo:**.
La lista **Seleccionar objetivo** que aparece contiene las actividades asociadas con el centro seleccionado en el panel **Objetos**, grupos de actividades y actividades de múltiples centros asociadas con el escenario actual.
2. Seleccione la granularidad en la que se presentarán los datos de rendimiento: **15**, **30**, o **60** minutos.
3. Seleccione el tipo de datos que se mostrará en el gráfico y en la tabla.
La cobertura del programa aparece como una línea roja en el gráfico.
4. Para configurar el gráfico, seleccione un valor de la lista desplegable **Tipo de gráfico**:
 - **Calculado** (predeterminado)
 - **Requerido**
 - **Avanzado** (tanto **Calculado** como **Requerido**)

La tabla muestra siempre los valores para la cobertura del programa y el personal calculado. Puede mostrar cifras adicionales, dependiendo de sus selecciones en la ficha **Rendimiento** del cuadro de diálogo **Opciones**.

Si no utiliza actualizaciones automáticas, haga clic en **Actualizar datos de rendimiento**  para actualizar la vista de datos de rendimiento. Puede seleccionar **Actualizar automáticamente** en la ficha **Rendimiento** del cuadro de diálogo **Opciones**.

La etiqueta **Múltiples habilidades activadas** aparece en el extremo derecho de **Visualización de**

datos de rendimiento si habilitó la opción SplitMS. Véase también la *Guía del administrador de Workforce Management*.

Escenario de un día: Asistente para publicar programa

Utilice el **Asistente de publicación de programas** para publicar un rango de fechas del escenario seleccionado en el **Programa maestro** o para extraer un rango de fechas del **Programa maestro** en el escenario seleccionado.

En cualquier vista de escenario, haga clic en **Publicar** . El asistente activa y presenta estas pantallas:

Pantalla Seleccionar acción

1. Seleccione el botón de opción que corresponde a la acción que desea tomar:
 - **Publicar en el programa maestro**
 - **Extraer del programa maestro**
2. Haga clic en **Siguiente**.

Publicar en el programa maestro de la pantalla Escenario

Esta pantalla aparece solo si seleccionó **Publicar** en **Programa maestro** en la pantalla anterior.

1. Realice las siguientes selecciones:
 - a. En el área **Fechas**, utilice los cuadros de control numérico o los calendarios emergentes para especificar la **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** para el escenario seleccionado. Este rango de fechas es la *fente* de publicación.
 - b. Seleccione la casilla de verificación **Publicar en rango de fechas** para activar esa área, a continuación utilice los cuadros de control numérico o los calendarios emergentes para especificar la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** del **Programa maestro**. Este rango de fechas es el *destino* de publicación.
 - c. En el área **Agentes**, seleccione los agentes de un árbol de objetos individualmente o en grupos mediante la selección de los equipos, centros, UN o empresa.
 - d. Seleccione la casilla de verificación **Insertar excepción concedida, Tiempo libre y elementos del calendario de día libre** para especificar que esta acción se realiza durante la publicación.
 2. Haga clic en **Finalizar** (o **Anterior** para regresar a la pantalla **Seleccionar acción**).
-

Extraer del programa maestro a la pantalla Escenario

Esta pantalla aparece solo si seleccionó **Extraer** del **Programa maestro** en la pantalla anterior.

1. Realice las siguientes selecciones:
 - a. En el área **Fechas**, utilice los cuadros de control numérico o los calendarios emergentes para especificar la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** para el escenario seleccionado. Este rango de fechas es la *fente* de publicación.
 - b. En el área **Agentes**, seleccione los agentes de un árbol de objetos individualmente o en grupos mediante la selección de los equipos, centros, UN o empresa.
2. Haga clic en **Finalizar** (o **Anterior** para regresar a la pantalla **Seleccionar acción**).

Escenario de un día: Objetivo de datos de rendimiento

Para ver los datos de rendimiento en la vista **Programa maestro de un día** o **Escenario de programa de un día**, debe seleccionar un objetivo. El objetivo es la fuente de los datos de rendimiento. Puede seleccionar la Empresa, una unidad de negocio, un centro, un grupo de actividades o una actividad (bien sea de múltiples centros o de un único centro).

Para cambiar la ventana **Seleccionar objetivo**:

- Haga clic en el botón **Objetivo**: en la **ventana de la vista** Programa de un día



Importante

Esta opción solo está disponible si ha elegido ver los datos de rendimiento al seleccionar la casilla de verificación **Mostrar información de rendimiento** en la ficha **Rendimiento** del cuadro de diálogo [Ver opciones](#).

Selección del huso horario adecuado

Cuando selecciona un centro en el panel **Objeto** (por ejemplo, San Francisco), también especifica el huso horario de ese centro, el cual puede diferir del huso horario de la fuente de datos. Puede cambiar el huso horario manualmente seleccionando el huso apropiado de la lista desplegable **Huso horario** cerca de la parte superior derecha de la vista **De un día**. El huso horario seleccionado se aplica a la cuadrícula y los gráficos que se visualizan cuando se solicitan datos de rendimiento. Por ejemplo, los programas y todo lo que seleccione para ver se mostrarán en el huso horario seleccionado, independientemente de las horas locales del origen de los datos (WFM realiza la conversión de hora correspondiente).

Visualización de datos de actividades de múltiples centros

Seleccione la casilla de verificación **Utilizar actividades de múltiples centros** para mostrar los datos de pronóstico que se recopilan de actividades de múltiples centros (MSA) y datos del programa que son la suma o el promedio de **Actividades** en el objetivo seleccionado (MSA, unidad de negocio o centro). Todos los datos se pasan al huso horario del centro que ha seleccionado en el panel **Objetos**.

Desmarque la casilla de verificación **Utilizar actividades de múltiples centros** para mostrar todos los datos de MSA como una suma o promedio. Todos los datos se pasan al huso horario del centro

seleccionado.

Si establece el botón **Utilizar actividades de múltiples centros** en **Activado**, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.

Escenario de un día: Cuadro de diálogo Editar comentarios

Este cuadro de diálogo **Editar comentarios** se usa para ingresar o ver comentarios sobre el programa de un agente para el día seleccionado en la vista **Escenario de un día** o **Agente extendido**. Para abrir este cuadro de diálogo:

- Haga doble clic en la celda **Comentarios** (en la columna etiquetada * para el agente apropiado).

La columna **Comentarios** es visible solo si la selecciona en la ficha Columnas del [cuadro de diálogo Opciones](#).

El cuadro de diálogo contiene los siguientes controles:

- **Comentarios**—Ingrese o edite comentarios en este cuadro de texto.
- **Aceptar**—Haga clic en este botón para aceptar sus cambios y cerrar el cuadro de diálogo. La base de datos de WFM no guarda sus comentarios hasta que **guarde** el escenario.
- **Cancelar**—Haga clic en este botón para descartar los cambios y cerrar el cuadro de diálogo.

Importante


Al agregar y editar comentarios se cambia el programa. En consecuencia, cuando guarde comentarios, WFM validará el programa y aparecerán mensajes de advertencia pertinentes al programa. Un mensaje de advertencia de programa generado cuando guarda por primera vez el escenario de programa se genera nuevamente cuando guarda sus comentarios si el programa aún contiene los problemas anotados en la advertencia.

Escenario de un día: Cuadro de diálogo Opciones

Utilice el cuadro de diálogo **Opciones** para configurar los datos que se muestran en la:

- **Vista De un día** o en la **vista de Agente extendido** para el escenario actual.
- **Programa maestro de un día** o **vista Programa maestro de Agente extendido**.

Para abrir el cuadro de diálogo **Opciones**:

1. Haga clic en el botón **Opciones**  de la barra de herramientas **Acciones** o seleccione **Opciones...** en el menú **Acciones**.
Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**.
 - Cuando se solicita desde una vista **De un día**, tiene tres fichas: **Opciones**, **Rendimiento** y **Columnas**.
 - Cuando se solicita desde una vista **Agente extendido**, tiene dos fichas: **Opciones** y **Columnas**.A continuación, se describe cada una de las fichas.
2. Cuando haya terminado de configurar el cuadro de diálogo **Opciones**, haga clic en **Aceptar** para guardar sus cambios o en **Cancelar** para restaurar las selecciones originales.

El cuadro de diálogo **Opciones** se cierra y la vista se actualiza. Los valores de configuración que configure para un escenario o en el **Programa maestro** aparecen cada vez que vuelva a la vista para ese escenario o para el **Programa maestro**, hasta que termine la sesión.

Para configurar las opciones en este cuadro de diálogo:

1. Si no necesita que aparezca la **Leyenda**, puede desmarcar la casilla de verificación **Mostrar leyenda de programa** para obtener más espacio en la cuadrícula.
2. Si desea ver la disponibilidad de los agentes en la cuadrícula, seleccione la casilla de verificación **Mostrar disponibilidad de los agentes**. Las horas durante las cuales un agente no está disponible se muestran en gris claro dentro de la cuadrícula.
3. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar agentes con patrones de rotación concedidos y programados** o cualquier otra preferencia de calendario para ver qué días programados contienen tal elemento. El resultado es una casilla de verificación roja y un icono de **Agente**, que aparecen en el lado extremo izquierdo de la columna (etiquetado "!") para cada **Agente** que reúne estas condiciones.

Sugerencia

Puede usar esta herramienta para saber si se ha asignado a un agente un programa basado en una preferencia de programa, que puede influir en su decisión para modificar este programa del agente. Este icono se muestra únicamente si al agente se le ha dado un patrón de rotación o preferencia (tal como para

tiempo libre) como resultado de armar un programa. Si un programa de un agente se edita manualmente para darle a él o a ella una preferencia, o un programa de un patrón de rotación, entonces el icono no se mostrará.

4. Seleccione el botón correspondiente a las horas que desea mostrar, **24** para mostrar 24 horas o **36** para mostrar 36 horas.
5. Seleccione el tipo de **Presentación: solo programa, Programa al principio** o **Tiempo marcado al principio**.
Su selección afecta a las barras de colores en el programa. Si selecciona **solo programa**, no puede ver **Tiempo marcado**.

Para configurar la ficha **Rendimiento** (no disponible en la vista **Agente extendido**):

1. Si selecciona la casilla de verificación **Mostrar información de rendimiento**, puede personalizar con más precisión la información de rendimiento que WFM Web muestra en la vista **Programa de un día**. Si desmarca la casilla de verificación, se inhabilitan el resto de las opciones de esta ficha.
2. Si prefiere no ver la leyenda que explica los colores utilizados para distinguir los datos de rendimiento, desmarque la casilla de verificación **Mostrar leyenda de rendimiento**.
3. La casilla de verificación **Actualizar automáticamente** determina si los cambios del programa deben mostrarse cuando ocurran.
Desmárquela solo si, por asuntos relacionados con el ancho de banda, pudieran surgir problemas con las actualizaciones automáticas.
4. Si selecciona ver los datos de rendimiento, puede seleccionar las casillas de verificación para mostrar información adicional en la tabla de rendimiento.

Sugerencia

La tabla se ve *únicamente* si no se seleccionó la casilla de verificación **Vista de día completo**.

Además de las opciones de cobertura programada y personal calculado, que siempre aparecen, puede seleccionar que alguna o todas estas opciones de **'Mostrar datos adicionales'** aparezcan en la tabla:

- **Personal requerido**
- Diferencia entre **Personal de cobertura** y **calculado**
- Diferencia entre **Personal de cobertura** y **requerido**
- **Porcentaje del nivel de servicio** programado
- **Porcentaje del nivel de servicio aplazado** programado
- **ASA programado (Velocidad de respuesta promedio)**
- **Horas extras programadas** (valor predeterminado: en blanco)
- **Requisito de horas extras** (valor predeterminado: en blanco)

Importante

Si cualquiera de las celdas de las columnas de **Diferencia de personal calculado** o **Diferencia de personal requerido** se muestran como personal insuficiente, WFM alerta al usuario cambiando a rojo el color de la celda. Aunque el rojo es el color predeterminado, se puede cambiar, utilizando los valores de configuración en **Acerca de > Valores de configuración** (en la esquina superior derecha de GUI).

Para configurar la ficha **Columnas**:

- Seleccione las casillas de verificación para las columnas que desea mostrar. Borre la marca de las casillas de verificación de las columnas que desee ocultar. Para las vistas **De un día** y **Agente extendido**, puede agregar las siguientes columnas: **Nombre del centro**, **Transporte compartido**, **Horas extras**, **Horas pagadas**, **Total de horas**, **Hora de inicio**, **Accesibilidad** y **Comentarios**. En la vista **De un día**, todas las columnas se ordenan, excepto la de **Comentarios**. En la vista **Agente extendido**, estas columnas no se ordenan.

Escenario de un día: Cuadro de diálogo Revisar mensajes (Guardar)

Use este cuadro de diálogo para responder a cualquier advertencia o error que el servidor devuelva durante el último intento para guardar el programa editado de un agente.

El cuadro de diálogo incluye las columnas y los controles siguientes:

Nombre del equipo	Muestra el equipo al que pertenece este agente.
Nombre del agente	Muestra el agente cuyo programa generó este mensaje.
Mensajes	Muestra el tipo de mensaje (sea de Advertencia o Error), el código numérico y el mensaje de texto.
Acción	<p>Utilice la lista desplegable de cada mensaje para seleccionar una acción para resolver la advertencia o el error:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guardar—Guarda el programa de agente editado. Es la acción predeterminada para advertencias. No está disponible para programas de agentes cuyas ediciones generaron errores (que son más graves que las advertencias). • Corregir después— No intenta guardar el programa de agentes, pero lo mantiene en la cuadrícula De un día de manera que pueda modificarse. Es la acción predeterminada para programas de agentes cuyas ediciones generaron errores. • No guardar—Descarta el cambio que causó la generación de la advertencia o error.
Aceptar	Cierra el cuadro de diálogo, aplica sus acciones seleccionadas y recupera los datos nuevos del servidor.
Cerrar	Cierra el cuadro de diálogo sin guardar o actualizar los datos.

Estos errores y advertencias se generan mediante cambios de programas manuales que se realizaron en la vista **De un día**. Difieren de los errores y advertencias de **Validación**, que WFM Web genera durante el proceso de **generación del programa**.

Asistente para agregar/eliminar elementos del escenario

El **Asistente de adición/eliminación de elementos de escenario** se utiliza para modificar el escenario seleccionado al agregarle actividades o agentes, o al eliminar agentes.

Este asistente consta de las siguientes pantallas:

- **Seleccionar acciones**
- **Seleccionar actividades**
- **Filtrar por contrato**
- **Agregar agentes**
- **Agregar agentes de perfil, basándose en agentes reales**
- **Agregar perfiles**
- **Retirar agentes**

Para usar este asistente:

1. Haga clic en **Agregar/eliminar elementos de escenario**  en una barra de herramientas de **Acciones de la vista de escenario de programa** o selecciónelo en el menú **Acciones**.

Se inicia el asistente y se abre la pantalla **Seleccionar acción**.

El **Asistente para agregar/eliminar elementos del escenario** consta de siete pantallas (mencionadas anteriormente), pero dependiendo de las opciones, es posible que vea menos pantallas.

- Al hacer clic en **Ayuda** en una pantalla se abre una página de **Ayuda** que le explica las opciones de esa pantalla.
- Al hacer clic en **Atrás**, el usuario vuelve a la ventana previa, para casos en que desee revisar las entradas que ya efectuó.

Agregar/eliminar elementos del escenario: Seleccionar Acciones

En el Asistente para agregar/eliminar elementos del escenario, en la pantalla **Seleccionar acción**:

1. Seleccione un botón de opción del grupo **Acciones**:
 - **Agregar elementos de escenario**—Ejecuta las pantallas **Seleccionar acciones**, **Seleccionar actividades**, **Filtrar por contratos**, **Agregar agentes**, **Agregar agentes del perfil basándose en agentes reales** y **Agregar perfiles**, lo que permite agregar actividades y/o agentes nuevos al escenario.
 - **Retirar agentes del escenario**—Ejecuta la pantalla **Retirar agentes** para eliminar agentes del escenario.
2. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

Agregar/eliminar elementos del escenario: Seleccionar actividades que se agregarán

En el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario, en la pantalla **Seleccionar actividades para agregar**:

1. Seleccione una o más actividades en el árbol **Actividades**, que incluye unidades de negocio, centros y actividades.

Sugerencia

El árbol muestra solo los centros que incluía el escenario cuando se creó y, de forma predeterminada, las actividades incluidas en el escenario seleccionado se eligen en el árbol y no se pueden desmarcar sus casillas de verificación.

2. Seleccione o desmarque (opción predeterminada) la casilla de verificación **Filtrar adicionalmente agentes por contratos**. Si la selecciona, la siguiente pantalla es **Filtrar por contratos**.
3. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

Agregar/eliminar elementos del escenario: Filtro por contratos

En el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario, en la pantalla **Filtro por contrato**:

1. Seleccione uno o más contratos en el árbol, que incluye unidades de negocio, centros y actividades.

Sugerencia

El árbol solo muestra los centros que incluía el escenario cuando se creó y, de forma predeterminada, se seleccionan todos los contratos que coinciden con las actividades seleccionadas en la [pantalla Seleccionar actividades](#).

2. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

Agregar/eliminar elementos del escenario: Agregar agentes

En el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario, en la pantalla **Agregar agentes**:

1. Seleccione uno o más agentes en el árbol, que incluye unidades de negocio, centros y agentes.

Sugerencia

El árbol muestra solamente los contratos que incluía el escenario cuando se creó y, de forma predeterminada, se seleccionan todos los agentes que coinciden con las actividades que seleccionadas en la **pantalla Seleccionar actividades**.

2. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

Agregar/eliminar elementos del escenario: Agregar agentes de perfil

En el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario, en la pantalla **Agregar agentes de perfil basándose en agentes reales**, los agentes se muestran en un árbol que se encuentra dentro de una tabla con las siguientes columnas:

- **Agentes**—Nombre de cada agente.
- **Presente**—El número de perfiles de agentes, basándose en este agente real, que ya están presentes en el escenario. Esta columna es de sólo lectura.
- **Agregar**—Seleccione la casilla de verificación en esta columna para agregar el perfil de este agente al escenario. Deseleccione la casilla de verificación para no agregar el perfil. Para proceder más rápidamente, puede seleccionar una casilla de verificación individual para cualquier *rama* del árbol: unidad de negocio, centro, equipo—para seleccionar todos los elementos que se incluyan.

Para agregar agentes de perfil, basándose en agentes reales:

1. Seleccione o deseleccione casillas de verificación de agentes individuales, según sea necesario.
2. Seleccione o desmarque la casilla de verificación **Colocar agentes de perfil en sus equipos, basándose en agentes reales**.
3. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente.

Agregar/eliminar elementos del escenario: Agregar perfiles

En el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario, en la pantalla **Agregar perfiles**, los centros se muestran en un árbol que se encuentra dentro de una tabla con las siguientes columnas:

- **Perfiles**—Nombre de cada perfil.
- **Presente**—El número de perfiles, basado en este contrato, que ya están presentes en el escenario. (Sólo lectura).
- **Agregar**—El número de perfiles del tipo seleccionado para agregar al escenario. (Editable).

Para agregar perfiles:

1. Muestre uno o más perfiles en el árbol, que incluye unidades de negocios, centros y perfiles.
2. Seleccione y edite los números en la columna **Agregar**, según sea necesario.
3. Haga clic en **Finalizar** para guardar los cambios realizados en el escenario del programa.

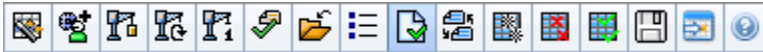
Agregar/eliminar elementos del escenario: Retirar Agentes

En el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario, en la pantalla **Quitar agentes**:

1. Seleccione el (los) agente(s) que se eliminarán de un árbol de unidades de negocio, centros, equipos y agentes.
2. Haga clic en **Finalizar**.

Vista Agente-Extendido de escenario

Utilice la vista **Escenario de agente extendido** para mostrar y/o editar el programa de un agente individual para una semana o para el período de planificación de programa. Haga clic en la imagen de la barra de herramientas para ver la [descripción de los botones](#).



Sugerencia

Una **leyenda** en la parte inferior de la ventana indica el tipo particular de elemento de programa que representa cada color de la barra.

En esta sección, puede modificar los elementos de programa de cada agente o perfil y puede insertar elementos de programa para múltiples agentes y/o perfiles. Las secciones y vínculos siguientes contienen estos temas:

- [Presentar la vista Agente extendido.](#)
- [Usar la cuadrícula de la vista Agente extendido.](#)
- [Personalizar la cuadrícula de la vista Agente extendido.](#)
- [Usar los botones de la barra de herramientas de la vista Agente extendido.](#)
- [Modificar un programa de un agente.](#)

Presentación de la vista Agente-Extendido de escenario

Para mostrar la vista **Escenarios**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**.
Se muestra la [tabla Escenarios de programa](#).
3. Para abrir un escenario, haga doble clic en su nombre en la lista de tablas o seleccione su nombre y haga clic en el icono de abrir ().
El nombre del escenario aparece en la barra de herramientas, como un menú.

Para mostrar la vista **Agente extendido** del escenario abierto:

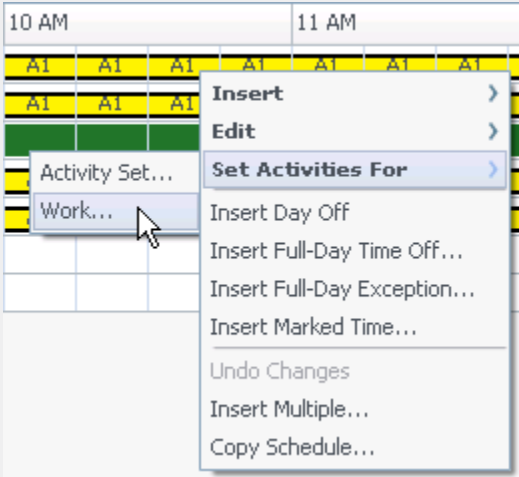
1. Desde el menú **<scenario_name>** de la barra de herramientas, seleccione **Agente extendido**.
2. En el [panel Objetos](#), seleccione una única unidad de negocio, un único centro dentro de una unidad de

negocios o un único agente dentro de un centro.

Uso de la cuadrícula de la vista Agente-Extendido de escenario

La vista **Agente extendido** incluye una cuadrícula para el agente seleccionado. Cada fila en la cuadrícula contiene una barra codificada de color. Cada barra representa un día programado o día libre para el agente seleccionado. La siguiente tabla explica los campos y controles.

Agentes programados	Este indicador señala el número de agentes mostrados (de acuerdo con el modo seleccionado).
Programas editados	Este indicador muestra el número de programas diarios que ha editado en esta vista, pero que no ha guardado aún.
Vista de día completo	Seleccione la casilla de verificación Vista de día completo para que la cuadrícula muestre todo el día de manera similar a la vista De un día . Si desactiva esta casilla de verificación, la cuadrícula muestra una vista más detallada.
Modo:	El Modo de inicio está establecido de forma predeterminado en una semana, pero se puede cambiar a Período de planificación de programa si en su centro se utilizan los períodos de planificación de programa.
Fecha:	Estos controles son los selectores de fecha estándar. La cuadrícula muestra datos para el período que contiene la fecha seleccionada.
! <i>columna mensajes/advertencias</i>	<p>Esta columna contiene iconos que proporcionan información sobre los programas de agentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un icono de lápiz gris claro indica que el día del agente se editó después de la programación o la reprogramación. • Un icono de lápiz verde indica los elementos de programa que ha cambiado pero que no ha guardado aún. • Un icono de lápiz amarillo indica un elemento que generó una advertencia y que usted seleccionó la opción Corregir después. • Un icono de lápiz rojo indica un elemento que generó un error. (las condiciones de error son más graves que las condiciones de advertencia). • Un icono de intercambiar indica que el día del agente fue asignado por canje o intercambio. • Un icono ceder el paso (triángulo rojo al revés) aparece si hay cambios pendientes. Los

	<p>cambios pendientes deben ser ejecutados por un usuario con autorización de seguridad para Aprobar cambios.</p> <p>Haga doble clic en un icono amarillo o rojo para revisar los detalles de los mensajes y proteger los elementos aún no guardados.</p>
Equipo	Esta columna en la cuadrícula indica el equipo asignado al agente seleccionado.
<i>icono de color</i>	La columna en la cuadrícula puede mostrar un icono de color, que representa el contrato del agente.
Agente	Esta columna en la cuadrícula indica el nombre de cada agente.
Fecha	Esta columna en la cuadrícula indica el día del calendario.
[Intervalos]	<p>Estas columnas indican los elementos de programa de un agente en cada intervalo. Para ver la información con más detalle, desmarque la casilla de verificación Vista de día completo y/o cambie el tamaño de las columnas.</p> <p>Para realizar cambios al programa del agente seleccionado, haga clic con el botón derecho del ratón en el intervalo de tiempo que desee modificar y, a continuación, seleccione el comando en el menú de acceso directo. La siguiente figura muestra el menú cuando se hace clic con el botón derecho del ratón en un área azul oscuro dentro de la barra de código de color (a menos que cambie el color). Los elementos del menú varían dependiendo del área en que se hizo clic.</p>  <p>Véase Modificar programas de un agente individual para obtener instrucciones y explicaciones.</p>
[Barra de desplazamiento horizontal]	Aparece debajo de la tabla cuando algunos intervalos de tiempo quedan fuera de la pantalla al desactivar la casilla de verificación Vista de día completo . Desplácela a la derecha para mostrar

Leyenda	<p>intervalos posteriores.</p> <p>Indica el tipo particular de elemento de programa que representa cada barra de color.</p> <p>Legend: ■ Exception ■ Day Off ■ Work ■ Activity Set ■ Time Off ■ Break ■ Meal ■ Marked Time</p>
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Personalización de cuadrícula de la vista Agente-Extendido

Puede cambiar el tamaño de las columnas **Equipo**, **Agente** y **Fecha**. Para obtener detalles, véase [Introducción inicial](#). También puede agregar y eliminar columnas.

Nombre del centro	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver el nombre del centro para cada agente del día seleccionado.
Transporte compartido	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la membresía de cada agente al Grupo de transporte compartido en el día seleccionado.
Horas extras	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la duración de las horas extras para cada agente del día seleccionado.
Horas pagadas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se pueden ver las horas pagadas de cada agente para el día seleccionado.
Total de horas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver el total de horas de cada agente para el día seleccionado.
Hora de inicio	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la hora en que cada agente inicia su trabajo para el día seleccionado.
 (Detalles del programa accesible)	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), puede hacer clic en este icono para mostrar el cuadro de diálogo Detalles del programa accesible que simplifica y organiza los comandos para usuarios con deficiencias visuales y los lectores de pantallas que utilizan.
* (Comentario)	<p>Si se muestra la columna (mediante el cuadro de diálogo Opciones), un asterisco (*) indica que se guardó un comentario para el agente indicado y el día programado.</p> <p>Haga doble clic en una celda de la columna para ver o editar los comentarios.</p>

Uso de botones de la barra de herramientas de la vista Agente-Extendido de escenario





La barra de herramientas de la vista **Escenario de agente extendido** es similar a la barra de herramientas de la vista **Escenario de un día**. La única excepción es que la vista **Escenario agente extendido** no contiene los botones **Filtrar**, **Ordenar** o **Programador de reuniones**. Haga clic en un botón en la imagen de la vista **Escenario agente extendido** para ver su descripción.

Barra de Herramientas: Modificar un programa de un agente

Utilice los botones de la barra de herramientas (o los comandos del menú **Acciones**) para lo siguiente:

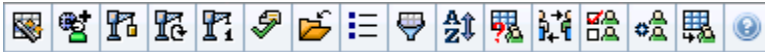
Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas , donde puede publicar una parte del escenario seleccionado en el Programa maestro o extraer una parte del Programa maestro en el escenario seleccionado.
	Agregar/eliminar elementos del escenario	Abre el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario , donde puede agregar o eliminar actividades y agentes para el escenario de programa actual.
	Generar programa	Abre el Asistente de generación de programas , donde puede generar un programa completo para el centro seleccionado.
	Regenerar programa	Abre el Asistente de regeneración de programas , donde puede regenerar programas de agentes, además de tener la opción de dejar intacto cualquier programa de agente que haya modificado desde la última generación/regeneración.
	Regenerar programa de un día	Abre el Asistente de regeneración de programa de un día para regenerar el programa de un día para un día concreto o un período de tiempo específico para un centro, equipo o agente.
	Validar programa	Abre la ventana Revisar mensajes , que contiene las

Icono	Nombre	Descripción
		advertencias de programación para un centro seleccionado. Las advertencias sólo se verán si ya se ha generado un programa para este escenario y se han guardado las advertencias que se generaron.
	Cerrar	Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no guardados).
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones . Le permite personalizar la vista, incluyendo la posibilidad de mostrar la disponibilidad del agente, la posibilidad de utilizar una pantalla de 24 horas o de 36 horas, la posibilidad de mostrar u ocultar las columnas Horas extras, Horas pagadas, Total de horas, Hora de inicio, Comentario, Nombre del centro, Transporte compartido y Accesibilidad .
	Ejecutar automáticamente	El botón Ejecutar automáticamente de la barra de herramientas activa y desactiva la función de ejecución automática. La función también se activa y desactiva al seleccionar Ejecutar automáticamente en el menú Acciones . Si está activado, los cambios se aplican inmediatamente al escenario. Si está desactivado, los cambios tienen el estado pendiente y se pueden ejecutar/aprobar antes de ser incorporados a la versión del escenario de programa disponible para el público.
	Intercambiar	Abre el Asistente de intercambio de programas de agentes , que le permite intercambiar los programas entre dos agentes .
	Inserción múltiple	Abre el Asistente de inserción múltiple , lo que permite insertar recesos para descansar, recesos para comer, excepciones, días libres o días de vacaciones para varios agentes o equipos.

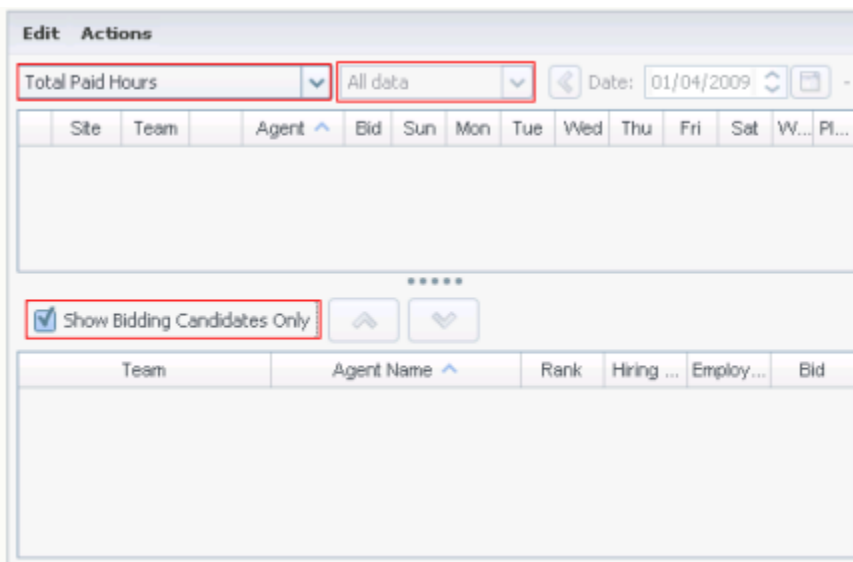
Icono	Nombre	Descripción
	Eliminación múltiple	Abre el Asistente de eliminación múltiple , lo que permite eliminar varios elementos del escenario a la vez.
	Ejecución/reversión múltiple	Abre el Asistente de ejecución/reversión múltiple , lo que permite insertar cambios pendientes (cambios ingresados cuando la función ejecución automática estaba desactivada) en el escenario de programa o eliminarlos y devolver el escenario a sus valores de configuración anteriores.
	Guardar	<p>Guarda los cambios que se hayan realizado en el escenario actual. (Si el servidor no puede guardar todos los cambios, los iconos rojo o amarillo en la primera columna de la cuadrícula indican los agentes para los que debe corregir errores o reconocer advertencias.</p> <p>Si realiza cambios de programa en la vista Agente extendido y no hace clic en Guardar, el programa le solicitará guardar sus cambios cuando seleccione un módulo o vista diferente, o cuando ejecute ciertos asistentes o ventanas secundarias.</p>
	Mover al día actual	También conocido como el botón <i>Hoy</i> . Haga clic en este botón para mostrar los datos del día de hoy.

Vista Perfiles/Ofertas de Escenario

Utilice la vista **Perfiles/Ofertas de escenario** para asignar agentes a un programa que haya creado usando perfiles. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Los controles de oferta y las herramientas se describen en la parte inferior de este tema.



Usando Perfil basado en Programaciones para Escenarios de Oferta

WFM ofrece **Programa de ofertas**. Esta vista ofrece [controles](#) se puede utilizar para:

- Asignar agentes a escenario de oferta antes del comienzo de las ofertas.
- Ajuste las fechas de inicio y finalización para ofertas.
- Iniciar el proceso de asignación automática, para signar agentes a programas, después de cerradas las ofertas.

Estas herramientas son una parte clave de la [Funcionalidad del programa de ofertas](#) de WFM.

Usando Programaciones para Planificación Avanzada basadas en perfil

Puede usar un programa basado en perfil para planificar y programar agentes que aún no han sido contratados.


1. Configurar y armar su escenario(s) usando perfiles con características de sus agentes aún no contratados.
2. Una vez que los agentes actuales están a bordo, asígnelos a los programas de perfil.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Perfiles/Oferas de escenarios.](#)
- [Leer las tablas.](#)
- [Usar las tablas.](#)
- [La lista desplegable Mostrar datos para.](#)
- [Opciones Filtrar, generar, validar y guardar.](#)

Mostrando la Vista Perfiles/Oferas de Escenarios

Para mostrar la vista **Escenarios**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**. Aparece la [tabla Escenarios de programa](#).
3. Abra un escenario haciendo doble clic en su nombre en la lista de tablas o seleccione su nombre y haga clic en **Abrir** . El nombre del escenario aparece en la barra de herramientas, como un menú.

Para mostrar la vista **Perfiles/Oferas** del escenario abierto:


1. En el menú de nombre_escenario de la barra de herramientas, seleccione **Perfiles/Oferas**.
2. En el [panel Objetos](#), seleccione el(los) elemento(s) apropiado(s) en el árbol **Agentes** (arriba) o el árbol **Actividades**(abajo); luego WFM selecciona en el otro árbol los elemento(s) que coinciden.

Puede expandir las unidades de negocios para mostrar sus centros, y los centros se expanden para mostrar sus perfiles. Puede seleccionar múltiples centros, equipos y perfiles, pero sólo una unidad de negocios. Puede seleccionar o eliminar todos los perfiles de un centro seleccionando o borrando las marcas de las casillas de verificación del nodo del centro.

Lectura de las tablas

Esta vista incluye dos tablas, organizadas verticalmente. Cada tabla muestra una barra de desplazamiento vertical (cuando se requiera), que puede utilizar para ver filas adicionales. También puede asignarle a una tabla espacio adicional haciendo clic y arrastrando la barra divisora entre las dos tablas.

La tabla del extremo superior muestra una lista de programas perfil, identificados por un icono de contrato y por un número de índice (cada uno de los cuales es único dentro del escenario). Esta tabla incluye las siguientes columnas:

Iconos y columnas	Descripción
▲ (línea expandida)	Haga clic en este icono para reducir una lista de múltiples líneas a una sola línea.
▾ (línea contraída)	Haga clic en este icono para ampliar un listado de una sola línea a múltiples líneas.
Centro	El centro asignado del agente en esta fila. Puede mostrar u ocultar esta columna mediante el botón Opciones de la barra de herramientas.
Equipo	El equipo asignado del agente en esta fila.
	Este icono representa el contrato del agente.
Agente	Muestra un índice.
Oferta	El rango de número de oferta de agente para este programa. Puede mostrar u ocultar esta columna mediante el botón Opciones de la barra de herramientas.
[Días de la semana]	Muestra información sobre un programa de perfil para el día específico. (El contenido de las celdas corresponde a su selección en la lista desplegable Mostrar datos para).
Totales semanales	A la derecha de cada semana, el total de horas en esa semana (suma de todos los días). Si hay más de un total, la suma de todos los totales aparece arriba de ellos.
Planificación de los totales del período	El total de horas de todas las semanas en el Período de planificación .

La tabla inferior muestra una lista de agentes reales, con las siguientes columnas: **Equipo**, **Nombre del agente**, **Rango**, **Fecha de contratación**, **ID de empleado** y **Oferta**.


Cada fila muestra información para un agente. Todos los agentes que aparecen en la lista reúnen todos los requisitos impuestos por el icono [Mostrar agentes asignados](#) y la casilla de verificación [Mostrar solamente candidatos de ofertas](#).

Equipo	El equipo asignado del agente en esta fila.
Nombre del agente	El nombre del agente en esta fila siendo documentado en esta fila.
Rango	El rango del agente, si existe uno.


Fecha de contratación	La fecha de contratación del agente.
ID de empleado	Número de ID de empleado del agente.
Oferta	El rango de número de oferta de agente para este programa.

Uso de las tablas

Para asignar un agente real a un intervalo de programa del perfil:

- Haga clic en un programa de perfil en la tabla superior.
De esta manera se rellena la tabla inferior con los agentes reales que son elegibles para rellenar este intervalo. WFM Web presenta los agentes que comparten el contrato del perfil seleccionado y que tienen las habilidades necesarias para manejar todas las actividades del perfil.
- Haga clic en un agente real en la tabla inferior.
- Haga clic en .
En la tabla superior, el nombre del agente real reemplaza al índice del programa seleccionado.

Para eliminar una asignación:

- Haga clic en el agente asignado en la tabla superior.
- Haga clic en .
Un perfil numerado reemplaza el nombre del agente en la tabla superior. El nombre del agente aparece nuevamente en la tabla inferior.

Para eliminar un intervalo de perfil de la tabla superior:

- En el árbol **Objetos**, elimine la marca de casilla de verificación de ese perfil.

Mostrar datos de

En esta lista desplegable, seleccione los elementos que desea mostrar dentro de celda de tabla que corresponde a cada uno de los días:

Total de horas pagadas	Total de tiempo de trabajo para el día. (Opción de pantalla predeterminada).
Hora de inicio/finalización de trabajo	Horas de inicio y finalización del trabajo del agente.
Nombres de turno o de estado de programa	Nombres de los turnos asignados a los agentes.






Modo

Use esta lista desplegable para seleccionar lo que desea mostrar en la tabla:

Todos los datos	Muestra todos los programas de perfil para el período de escenario definido por Fecha de inicio y Fecha de finalización . Incluye columnas para Totales de período semanal y Totales de período de planificación .
Período de planificación	Muestra todos los programa de perfil para todo el Período de planificación . Incluye columnas para Totales de período semanal y Totales de período de planificación para cada programa de perfil.

Filtrar, Generar, Validar, Configuración de Ofertas y Opciones para guardar

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas , donde puede publicar una parte del escenario seleccionado en el Programa maestro o extraer una parte del Programa maestro en el escenario seleccionado.
	Agregar/eliminar elementos de programa	Abre el Asistente para agregar/eliminar elementos de programa , donde puede agregar actividades, y agregar o eliminar agentes, para el escenario de programa actual.
	Generar programa	Abre el Asistente de generación de programas , que genera un programa completo para el centro seleccionado.
	Regenerar programa	Abre el Asistente de regeneración de programas , donde puede modificar y regenerar programas, además de tener la opción de dejar intacto cualquier programa de agente que haya editado desde la última generación/regeneración.
	Regenerar programa de un día	Abre el Asistente de regeneración de programas de un día , donde puede modificar y regenerar programas de un día.

Icono	Nombre	Descripción
	<p>Validar programa</p>	<p>Abre la ventana Revisar mensajes, que contiene las advertencias de programación para un centro seleccionado. Las advertencias sólo se verán si ya se ha generado un programa para este escenario y se han guardado las advertencias que se generaron.</p>
	<p>Cerrar</p>	<p>Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no guardados).</p>
	<p>Opciones</p>	<p>Abre el cuadro de diálogo Opciones de oferta, donde se puede elegir mostrar u ocultar estas columnas en la tabla superior: Oferta, Centro.</p>
	<p>Filtrar</p>	<p>Le permite filtrar los tipos de contrato y actividades mostradas.</p>
	<p>Ordenar</p>	<p>Abre el cuadro de diálogo Ordenar. Aquí se pueden ordenar programas por Nombre del centro, Nombre del equipo, Contrato, Nombre del agente (nombre o apellido) o Rango del agente. Luego puede ordenar agentes por Nombre o Apellido y puede ordenar la lista entera por orden ascendente o descendente.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>El Rango del agente ordena en orden aparentemente inverso debido a las limitaciones impuestas por los ordenamientos múltiples por nombre y rango del agente.</p> </div>

Herramientas de Escenarios de Ofertas en esta Vista

Use estos controles para signar agentes en un escenario de ofertas de escenario antes que comiencen las ofertas; para ajustar las fechas de inicio y finalización para ofertas; y para iniciar el proceso de asignación automática para signar agentes a programas, después que las ofertas están cerradas.

Iconos

Icono	Nombre	Descripción
	Seleccionar candidatos de ofertas	Abre el diálogo Seleccionar candidatos de ofertas , donde se especifican los Agentes que pueden ofertar en el escenario de ofertas actual.
	Controlar el proceso de ofertas	Abre el Asistente del proceso de control de ofertas , donde especifica las fechas de inicio y finalización del escenario de ofertas actual.
	Asignar programas automáticamente	Abre el Asistente de asignación automática , donde inicia el proceso de asignación automática que asigna los programas de perfil de oferta a agentes reales.
	Mostrar agentes asignados	Muestra los agentes reales, así como los turnos que se les asignó en la cuadrícula, sólo si el programa se creó originalmente utilizando perfiles de agentes. De lo contrario la selección no tiene efecto.
	Asociar/separar equipos	Abre el Asistente para asociar/separar equipos .


Todos los otros iconos y módulos se describen en la [Vista Escenario de un Día](#) y la [Vista Escenario de agente extendido](#).

Casilla de verificación

- **Mostrar solo candidatos de ofertas**—Controla los agentes que se enumeran en el panel inferior. Seleccione esta casilla de verificación para mostrar (en el panel inferior) sólo agentes que pueden ofertar en el programa de perfil seleccionado en el panel superior. Desmarque esta casilla de verificación para mostrar (en el panel inferior) todos los agentes en el **Centro** que califican para el programa de perfil seleccionado en el panel superior.
 - Cuando usa esta vista para programa de ofertas, verifique la casilla de verificación.
 - Cuando usa esta vista para programación basada en perfil, limpie la casilla de verificación.

Flechas

Use estas flechas para signar manualmente agentes reales a perfiles de turno o para desasignarlos.

-  (*flecha hacia arriba*)—Asigna un agente real al perfil de turno seleccionado. Para usar esta función:

1. Resaltar un perfil de turno en la cuadrícula superior.
2. Resaltar un agente real en la lista elegible a continuación.
3. Haga clic en la flecha hacia arriba para asignar el agente real al perfil de turno.

El perfil de turno que seleccionó se vuelve un agente real de turno y el agente real desaparece de la lista elegible a continuación.

-  (flecha para abajo)—Anular la asignación de un agente real del turno seleccionado. Para usar esta función:

1. Seleccione un agente real de turno en la parte superior de la cuadrícula.
2. Haga clic en la flecha hacia abajo para desasignar el turno.

El turno que seleccionó se vuelve un perfil de turno (ahora disponible para asignación) y los agentes reales aparecen en la lista elegible a continuación.

Cuadro de diálogo Opciones (vista Perfiles/ofertas de escenarios)

Utilice el cuadro de diálogo **Opciones** para especificar las columnas que muestra la vista **Perfiles/Ofertas de escenarios**.

1. Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas **Acciones** de la vista **Perfiles/Ofertas de escenarios**.
Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**.

Sugerencia

Todas las casillas de verificación están seleccionadas de manera predeterminada.

2. Cancele la selección de las casillas de verificación correspondientes a los elementos que no desea que se muestren.
3. Haga clic en **Aceptar** para aplicar sus opciones.

Vista Resumen de Escenario

La vista **Resumen de escenario** se utiliza para mostrar estadísticas sobre el escenario de programa actual. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.




La vista **Resumen** proporciona [controles de selección de fecha](#) estándares y dos paneles de datos: un gráfico y una tabla.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Resumen de Escenario](#)
- [Tabla Datos](#)
- [Panel Gráfico](#)
- [Barra de herramientas Acciones](#)

Mostrar la vista Resumen de escenario

Para mostrar la vista Escenarios:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**. Aparece la [tabla Escenarios de programa](#).
3. Abra un escenario haciendo doble clic en su nombre en la lista de tablas o seleccione su nombre y haga clic en Abrir . El nombre del escenario aparece en la barra de herramientas, como un menú.

Para mostrar la vista **Resumen** del escenario abierto:

1. Desde el menú **<nombre_escenario>** de la barra de herramientas, seleccione **Resumen**.
2. En el [panel Objetos](#), seleccione el elemento apropiado en el árbol **Actividades**.

Puede seleccionar una sola unidad de negocios, un centro dentro de una unidad de negocios, una actividad de múltiples centros, un grupo de actividad o una sola actividad dentro de un centro. Al realizarse la selección, se llena la cuadrícula **Datos**.

Ajustar Granularidad

Utilice esta lista desplegable para seleccionar el incremento del **Tiempo de intervalo** para que se muestre en la cuadrícula. Selecciónelo desde uno de estos tres valores (en minutos): **15**, **30** o **60**.

Secciones Datos y Gráfico

Esta vista muestra los datos en un gráfico (porción superior de la vista) y una tabla (porción inferior), en lugar de en fichas separadas.

Sección de Gráfico

El panel **Gráfico** proporciona un gráfico lineal para cada estadística que seleccione, con datos informativos para intervalos individuales durante el día seleccionado.

Mostrar datos de

Desde la lista desplegable **Mostrar datos de**:

1. Seleccione la estadística que desea graficar.
Las opciones corresponden a las columnas disponibles de la **cuadrícula Datos** (excepto que la **Diferencia calculada** y la **Diferencia requerida** no se pueden graficar).
2. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar requerido** para mostrar estos datos en el gráfico.

Gráfico

El gráfico se genera de nuevo para coincidir con su selección de lista desplegable de la lista desplegable **Mostrar datos de**. Los *intervalos de tiempo* se muestran de izquierda a derecha. Las cantidades que van de la parte inferior a la superior muestran el número de interacciones, el número de agentes o la cantidad de gastos (para **Presupuesto**).

Tabla de datos

El panel **Datos** proporciona una cuadrícula desplazable que muestra estadísticas totales y por intervalo de tiempo. La primera fila de la cuadrícula muestra un total diario o un promedio para cada estadística. Cada una de las filas restantes muestra las estadísticas de un intervalo de tiempo.

Columnas de la cuadrícula

La cuadrícula contiene columnas que muestran las siguientes estadísticas y cantidades.

- Haga clic en el **botón Opciones** para mostrar u ocultar cada una de estas columnas disponibles.

Columna	Descripción
Intervalo de tiempo	El tiempo de inicio para cada intervalo de tiempo, configurado por el valor de configuración Granularidad .
Cobertura [programada]	<p>Cobertura programada de personal para una actividad o actividad de múltiples centros. La cobertura de programa se calcula y muestra en unidades fraccionales. Por ejemplo, si un agente tiene programado trabajar en tres Actividades en un intervalo de tiempo de 15 minutos, ese agente puede contar como 1/3 para la cobertura de cada actividad.</p> <p>La forma en que el motor de programación divide el tiempo de un agente entre las actividades en las que el agente puede trabajar depende de muchos factores. Algunos ejemplos incluyen las horas de cada actividad, el volumen y tiempo por llamada de cada actividad y algunos otros factores, tales como la posibilidad de que un agente tenga elementos concedidos en el Calendario, como tiempo libre o excepciones para un día o parte de un día.</p>
Conteo de agentes [programado]	Número de agentes programados (agentes programados para estar en sus puestos de trabajo).
Porcentaje del nivel de servicio programado	El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con una cobertura de personal dada suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el Tiempo promedio por llamada) permanecen sin cambios.
Porcentaje del nivel de servicio pronosticado	<p>El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse según el número de agentes pronosticados.</p> <p>Esto puede diferir del objetivo original de nivel de servicio que se estableció cuando se generó el pronóstico de personal debido a la aproximación por redondeo en el número de agentes. Por ejemplo, WFM puede pronosticar un requisito de personal de 12 agentes para cubrir un objetivo de nivel de servicio de 80 % de interacciones respondidas en 20 segundos, pero el Pronóstico de porcentaje de nivel de servicio puede notificar un número superior, como 83,48 %. Esto se debe a que 12 era el número mínimo de agentes requeridos para cubrir el objetivo de nivel de servicio de 80%, pero con ese número de agentes se espera que el centro de contacto alcance un nivel de servicio levemente superior al 80%. Con un agente menos (11 agentes), el centro de contacto no alcanzaría el nivel de servicio del 80%.</p>
Volumen de interacciones programado	Número de interacciones que pueden gestionarse según la cobertura de programa—suponiendo que no haya cambios en otras métricas planificadas.
Volumen de interacciones pronosticado	Número esperado de interacciones, de acuerdo con el Pronóstico maestro .
AHT programado	El Tiempo promedio por llamada por interacción, de acuerdo con el

Columna	Descripción
	programa—suponiendo que no haya cambios en otras métricas planificadas.
AHT pronosticado	El Tiempo promedio por llamada esperado, de acuerdo con el Pronóstico maestro .
Presupuesto programado	El presupuesto para la cobertura programada para el día y los intervalos de tiempo seleccionados, de acuerdo con las horas pagadas de equivalente de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario de pronóstico publicado en el Pronóstico maestro para esta fecha. (Esta estadística solo aparece si usted tiene los derechos de acceso para ver los campos de sueldo de los agentes).
Presupuesto pronosticado	El presupuesto del personal calculado para el día seleccionado y los intervalos de tiempo, de acuerdo con las horas pagadas de equivalente de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario de pronóstico publicado en el Pronóstico maestro para esta fecha. (Esta estadística solo aparece si usted tiene derechos de acceso para ver los campos de sueldo de los agentes).
Personal calculado	Número requerido de agentes calculado por WFM, según el pronóstico de volumen de interacciones, AHT y los objetivos de servicios aplicables.
Personal requerido	Campo opcional. El número requerido de agentes definido por el usuario, bien sea introduciendo explícitamente los objetivos de pronóstico o utilizando una plantilla.
Diferencia calculada	Diferencia entre Cobertura [Programada] y Personal Calculado .
Diferencia requerida	Campo opcional. La diferencia entre Cobertura [programada] y Personal requerido .
ASA programado	Campo opcional. La Velocidad de respuesta promedio que debe lograr en esta actividad, con el número de agentes actualmente programados para esta actividad.
ASA pronosticado	Campo opcional. La fila totales/promedio para Pronóstico ASA informa un promedio ponderado, calculado a través de las horas abiertas y ponderado por IV de pronóstico .
Nivel de servicio aplazado programado	Campo opcional. El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con una cobertura de personal dada—suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el Tiempo promedio por llamada).
Nivel de servicio aplazado pronosticado	Campo opcional. El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse según el número de actividades pronosticadas diferidas.


Columna	Descripción
Diferencia de nivel de servicio aplazado [Programado menos Pronosticado]	Campo opcional. La diferencia entre las estadísticas de Nivel de servicio diferido programado y Nivel de servicio diferido pronosticado .
Cola programada	El número programado de las interacciones en la cola de registro acumulado al final del período.
Diferencia [ASA Programado menos ASA Pronosticado]	Campo opcional. ASA programado menos ASA pronosticado .
Ocupación programada	Campo opcional. La ocupación que debe lograr en esta actividad con el número de agentes programados actualmente.
Ocupación pronosticada	Campo opcional. El objetivo Ocupación que debe ser capaz de lograr cuando se coloca personal con el número de agentes desde el pronóstico de personal.
Diferencia [Ocupación Programada menos Ocupación Pronosticada]	Campo opcional. Ocupación programada menos Ocupación pronosticada .
Diferencia [S/L Programada menos S/L Pronosticada]	Campo opcional. S/L programada menos S/L pronosticada .
Diferencia [IV Programado menos IV Pronosticado]	Campo opcional. IV programado menos IV pronosticado .
Diferencia [AHT Programado menos AHT Pronosticado]	Campo opcional. AHT programado menos AHT pronosticado .
Diferencia [Presupuesto Programado menos Presupuesto Pronosticado]	Campo opcional. Presupuesto programado menos Presupuesto pronosticado .

Importante

Puede ver los totales de personal en **FTE** o en el modo persona-horas en la **Cobertura del programa**, **Personal calculado** y **Personal requerido**, así como otras columnas en la vista **Resumen de escenario** ajustando los valores de configuración en la interfaz. Para cambiar el modo de visualización, véase [Cambiar la visualización de personal de FTE a horas-persona](#).

Uso de la barra de herramientas Acciones

Utilice los botones de la barra de herramientas (o los comandos del menú **Acciones**) para lo siguiente:

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas , donde puede

Icono	Nombre	Descripción
		publicar una parte del escenario seleccionado en el Programa maestro o extraer una parte del Programa maestro en el escenario seleccionado.
	Agregar/eliminar elementos del escenario	Se abre el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario , donde puede agregar o eliminar actividades y agentes del escenario de programa actual.
	Generar programa	Abre el Asistente de generación de programas , donde puede generar un programa completo para el centro seleccionado.
	Regenerar programa	Abre el Asistente de regeneración de programas , donde puede modificar y regenerar programas, además de tener la opción de dejar intacto cualquier programa de agente que haya editado desde la última generación/regeneración.
	Validar programa	Abre la ventana Revisar mensajes , que contiene las advertencias de programación para un centro seleccionado. Las advertencias sólo se verán si ya se ha generado un programa para este escenario y se han guardado las advertencias que se generaron.
	Cerrar	Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no guardados).
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones para habilitar u ocultar las estadísticas individuales.
	Utilizar actividades de múltiples centros	Este botón se activa cuando se selecciona una actividad de múltiple centros o una unidad de negocios en el árbol Objetos . Al hacer clic en este botón, se muestran los datos de la actividad de múltiples centros seleccionada. Si establece este botón en Activado , WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros,—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee

Icono	Nombre	Descripción
		mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.

Escenario de Totales de Grupos de Estado

Use la vista **Totales de estados de grupo de escenario** para mostrar las estadísticas de cobertura para cada intervalo en un día seleccionado. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.




Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar totales de grupos de estado](#)
- [Paneles Datos y Gráfico](#)
- [Usar la barra de herramientas Acciones](#)

Mostrar totales de grupos de estado


Para mostrar la vista Escenarios:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**. Aparece la [tabla Escenarios de programa](#).
3. Abra un escenario haciendo doble clic en su nombre en la lista de tablas o seleccione su nombre y haga clic en **Abrir** . El nombre del escenario aparece en la barra de herramientas, como un menú.

Para mostrar la vista **Totales de grupos de estado** del escenario abierto:

1. En el menú **<nombre_escenario>** de la barra de herramientas, seleccione **Totales de grupos de estado**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione el(los) elemento(s) apropiados en el árbol **Agentes** (arriba) o el árbol **Actividades** (abajo). A continuación, WFM selecciona elemento(s) coincidente(s) en el otro árbol.
3. Haga clic en **Obtener datos**.

Las columnas en la tabla de datos **Totales de grupos de estados del programa** del escenario, y las líneas apiladas en el gráfico, corresponden a los grupos de estados del programa configurados.

Seleccione el botón **Filtro**  de la barra de herramientas y utilice la ficha **Estados de programa** para especificar las columnas que aparecen en la tabla y las líneas que aparecen en el gráfico.

Secciones Datos y Gráfico

Esta vista muestra los datos en un gráfico (porción superior de la vista) y una tabla (porción inferior), en lugar de en fichas separadas. También puede especificar que WFM muestre los datos no solo para días, sino para semanas y meses.

Ambas visualizaciones de datos presentan las diferencias entre el programa y el pronóstico, para cada intervalo de tiempo durante el período de tiempo seleccionado. El **Gráfico** también presenta los totales en forma de línea plana, porque las líneas que representan la reducción pronosticada y programada pueden ser de formas diferentes.

Gráfico

Los grupos se ordenan de manera descendente por su peso y de forma ascendente por su nombre. Por ejemplo, el grupo que tiene el mayor peso aparece primero, en la parte inferior del gráfico.

La leyenda del gráfico muestra los nombres de cada grupo de estados de programa en su color correspondiente.

Tipo de gráfico <i>menú desplegable</i>	Seleccione un esquema de presentación para los datos gráficos de esta ficha. (Este menú se inhabilita y se restablece la opción predeterminada si el valor de Totales de estados programados se selecciona en el menú desplegable Mostrar datos de:).
Período	Seleccione el período para el cual se aplica el grupo de estados del programa: Período de planificación, Mes, Semana o Día.
Totales	Presenta los datos en un gráfico de líneas que muestra la información apilada sobre los grupos de estados de programa. Predeterminado. Si aparece el icono de la barra de herramientas Mostrar información de cobertura y pronóstico , el gráfico presenta estos datos como líneas separadas: Cobertura de programa, Pronóstico de personal calculado y Pronóstico de personal requerido.
Comparación	Presenta datos porcentuales para un grupo de estados de programa específico o sobrecargas planificadas / no planificadas en un gráfico de líneas que los compara con los datos de pronóstico/ sobrecargas. El gráfico presenta dos series de datos porcentuales como líneas en el formato que seleccionó en el menú desplegable Objetivos. Si aparece el icono de la barra de herramientas Mostrar información de cobertura y pronóstico , el gráfico presenta dos series de datos adicionales de datos de pronóstico para el/los objeto(s) que seleccionó en el panel Objetos.
Variación	Presenta un gráfico de barras que representa las diferencias entre programa y pronóstico, incluyendo información sobre reducción.

	La Variación solo aparece si el icono de la barra de herramientas Mostrar información de cobertura y pronóstico está activo.
Menú desplegable <i>Destinos</i>	Aparece solo cuando la selección del menú Tipo de gráfico es Comparación . Utilice para seleccionar los datos de porcentaje que se compararán. Seleccione un formato para comparar datos porcentuales:
Total planificado	Presenta los datos totales de sobrecargas planificadas programados y datos totales de sobrecargas planificadas pronosticados. No está disponible si el valor seleccionado en el menú Mostrar datos de: es Sobrecargas no planificadas .
Total no planificado	Presenta datos totales de sobrecargas no planificadas programados y datos totales de sobrecargas no planificadas pronosticados. No está disponible si el valor seleccionado en el menú Mostrar datos de: es Sobrecargas planificadas .
<i>lista de grupos de estados del programa</i>	Presenta un gráfico de líneas con datos del Grupo de estados de programa nombrado. Los nombres de esta lista van seguidos del nombre del centro, si se selecciona más de un centro en el panel Objetos . La lista Grupos de estados del programa depende de la selección en el menú Mostrar datos de: . Si ha seleccionado Sobrecargas planificadas en el menú, entonces solo se mostrarán los Grupos de estados del programa en la lista. Si ha seleccionado Sobrecargas no planificadas , entonces solo se mostrarán los Grupos de estados del programa .

Tabla de datos

En la tabla **Datos**, las columnas de grupos se ordenan con el mayor peso en la columna de la más a la izquierda de la cuadrícula.

Importante

Un agente que está en múltiples grupos de estados de programas durante un intervalo se proratea en la cuadrícula por la fracción del intervalo que el agente está en cada grupo de estado. Por ejemplo, un agente en un receso para descansar de 5 minutos y trabajando durante 10 minutos se mostrado en la celda **Receso para descansar** como ,33 y en la celda **Trabajo** como ,67.


Mostrar datos para: <i>Menú desplegable</i>	En el menú, seleccione un esquema de exhibición de datos para aplicarlo a la cuadrícula: <ul style="list-style-type: none"> • Totales de estados del programa— muestra
-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





	<p>los totales de los grupos de estados programados de los agentes seleccionados actualmente, independientemente del tipo. Seleccione esta opción para desactivar las casillas de verificación descritas abajo y para mostrar los datos de las columnas de la cuadrícula que se seleccionan en la ficha Estados programados del cuadro de diálogo Filtro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción total—Muestra los totales para todos los grupos de estados del programa (excepto <ninguno>) de los agentes seleccionados actualmente. Seleccione esta opción para mostrar los datos en las columnas de la cuadrícula para el escenario actual y el total general, y subcolumnas que coincidan con las casillas de verificación seleccionadas abajo. • Sobrecargas planificadas—Muestra todas las sobrecargas planificadas para todos los agentes seleccionados. Especifique si desea mostrar los datos en las columnas de la cuadrícula para el escenario actual y el total general, y subcolumnas que coincidan con las casillas de verificación seleccionadas abajo. • Sobrecargas no planificadas—Muestra todas las sobrecargas no planificadas para todos los agentes seleccionados. Especifique si desea mostrar los datos en las columnas de la cuadrícula para el escenario actual y el total general y subcolumnas que coincidan con las casillas de verificación seleccionadas abajo. <p>Cada esquema de presentación de datos incluye una columna Intervalo de tiempo.</p>
<p>Casilla de verificación Valor</p>	<p>Seleccione esta casilla de verificación para presentar la columna que muestra el valor de cobertura en la cuadrícula.</p> <p>Esta casilla de verificación se inhabilita, pero está marcada si se seleccionó Totales de estados programados en el menú Mostrar datos de:.</p>
<p>Casilla de verificación % de valor</p>	<p>Seleccione esta casilla de verificación para presentar la columna que muestra el porcentaje de cobertura en la cuadrícula. El valor porcentual se calcula en relación con el total general.</p> <p>Esta casilla de verificación se inhabilita y no se marca si seleccionó Totales de estados programados en el menú Mostrar datos de:.</p>
<p>Comparar con la casilla de verificación Pronóstico</p>	<p>Seleccione esta casilla de verificación para presentar la columna que muestra los datos porcentuales de sobrecarga del pronóstico en la cuadrícula; se presenta en la cuadrícula.</p>

	<p>Esa casilla de verificación se habilita y es aplicable solo si se cumplen las mismas condiciones que para la acción de alternar Mostrar información de cobertura y de pronóstico.</p> <p>Esa casilla de verificación se inhabilita y no se marca si se selecciona Totales de estados programados en el menú Mostrar datos de:.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Uso de la barra de herramientas Acciones

Utilice los botones de la barra de herramientas (o los comandos del menú **Acciones**) para lo siguiente:

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas , donde puede publicar una parte del escenario seleccionado en el Programa maestro o extraer una parte del Programa maestro en el escenario seleccionado.
	Agregar/eliminar elementos del escenario	Se abre el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario , donde puede agregar o eliminar actividades y agentes del escenario de programa actual.
	Generar programa	Abre el Asistente de generación de programas , donde puede generar un programa completo para el centro seleccionado.
	Regenerar programa	Abre el Asistente de regeneración de programas , donde puede modificar y regenerar programas, además de tener la opción de dejar intacto cualquier programa de agente que haya editado desde la última generación/regeneración.
	Validar programa	Abre la ventana Revisar mensajes , que contiene las advertencias de programación para un centro seleccionado. Las advertencias sólo se verán si ya se ha generado un programa para este escenario y se han guardado las advertencias que se generaron.
	Cerrar	Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no

Icono	Nombre	Descripción
	Mostrar información de cobertura y pronóstico	<p>guardados).</p> <p>Esta opción es un botón alternador. Selecciónela para presentar información adicional sobre cobertura y pronóstico en la vista activa.</p> <p>Habilitado solo si cualquiera de estos elementos se selecciona en el árbol de actividades del panel Objeto: una actividad de un centro, un centro individual, una actividad de múltiples centros o una unidad de negocio.</p>
	Utilizar actividades de múltiples centros	<p>Está habilitada cuando se selecciona una actividad de múltiples centros o una unidad de negocio en el árbol Objetos . Al hacer clic en este botón, se muestran los datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros,—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>
	Filtrar	<p>Abre el cuadro de diálogo Filtrar programa. Este icono aparece en rojo cuando se aplica un filtro.</p>
	Opciones	<p>Abre el cuadro de diálogo Opciones, donde el usuario puede mostrar u ocultar las columnas Total planificado y Total no planificado en la visualización de la cuadrícula y cambiar los colores que se utilizan en los gráficos Cobertura y Pronóstico.</p>
	Guardar como plantilla	<p>Guarda las selecciones actuales como una plantilla de pronóstico. Haga clic en este icono (o seleccione el comando en el menú Acciones) para mostrar el cuadro de diálogo Nueva plantilla de pronóstico.</p> <p>Configuraciones requeridas: Tipo de gráfico=Comparación, Período=Semana.</p>

Cuadro de diálogo Filtro de programa

Aplica a estos módulos: **Semanal, De un día, Totales de grupos de estado, Perfiles/Ofertas.**

Utilice el cuadro de diálogo **Filtro** para controlar las actividades y contratos que se muestran dentro del centro seleccionado:

1. En cualquiera de estas vistas— **Semanal, De un día, Totales de grupos de estados o Perfiles/Ofertas**— haga clic en el botón **Filtro** de la barra de herramientas **Acciones**. Se abre el cuadro de diálogo **Filtro**.
2. Haga clic en la ficha **Propiedades de agentes**.
3. En la lista de **contratos**, seleccione las casillas de verificación para los contratos que desea mostrar de un árbol de UN, centros y contratos. Desmarque las casillas de verificación de los contratos que desea ocultar.

De forma predeterminada, todos aparecen seleccionados.

4. Seleccione o desactive la casilla de verificación **Incluir agentes con habilidades secundarias que coincidan** para especificar que la vista principal incluya los agentes que también coincidan según sus habilidades secundarias y actividades.

Sugerencia

Esta casilla de verificación no está disponible en la vista **Totales de grupos de estados del programa**.

5. Haga clic en la ficha **Estados del programa**.
6. Para filtrar los agentes que se mostrarán dentro el centro seleccionado:
 - Si se encuentra en el módulo **Semanal, De un día o Perfiles/Ofertas**, seleccione **Filtre utilizando los siguientes estados del programa** y luego seleccione uno (o los cuatro estados de programa: **Actividades, Reuniones, Tiempo marcado y Turnos**). Cada porción de este árbol incluye la unidad de negocio actual, centro o centros y los objetos apropiados (actividades, reuniones, tiempos, marcados o turnos).
 - Si se encuentra en el módulo **Totales de grupos de estados**, esta ficha contiene la lista **Grupos de estados del programa**. Seleccione los cuadros de verificación para los grupos que desea mostrar. Borre las marcas de verificación de las casillas correspondientes a los grupos que desea ocultar. De forma predeterminada, todos los objetos aparecen seleccionados.
7. Seleccione las casillas de verificación para los objetos que desea mostrar. Borre las marcas de las casillas de verificación para los objetos que desea ocultar.
8. Haga clic en **Aceptar**.

La vista ahora está filtrada de acuerdo con su selección. Si ha filtrado una vista de escenario, este filtro permanece activo hasta que usted cierre el escenario. Sin embargo, si selecciona otro centro y hace clic en el botón **Filtro**, el cuadro de diálogo **Filtro** se abre nuevamente con las configuraciones predeterminadas.

Cuadro de diálogo Estados

Utilice el cuadro de diálogo **Filtros de estados** para controlar qué **Estados** se muestran:

1. Seleccione las casillas de verificación de los **Estados** que desea mostrar.
De forma predeterminada, todos los **Estados** se seleccionan para ser mostrados.
2. Borre las casillas de verificación de las actividades que desea ocultar.
3. Puede seleccionar los **Estados** en la parte superior de la lista para seleccionar toda la lista de una sola vez.
4. Haga clic en **Aceptar** para aplicar sus selecciones o en **Cancelar** para abandonarlas.

WFM filtra la vista de acuerdo a sus selecciones.

Cuadro de diálogo Opciones (vista Resumen)

El cuadro de diálogo **Opciones** se utiliza para personalizar las estadísticas que muestra la vista **Resumen**.

1. Haga clic en **Opciones** de la barra de herramientas **Acciones** de la vista **Resumen**. Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**.
 2. Seleccione las casillas de verificación de las estadísticas que desea mostrar y desmarque las casillas de verificación de las estadísticas que desea ocultar.
 - Haga doble clic en el **nodo Estadísticas** para revelar las estadísticas que contiene.
 - Para seleccionar o desmarcar todas las estadísticas al mismo tiempo, seleccione o desmarque (respectivamente) la casilla de verificación del **nodo Estadísticas**.
- Haga clic en **Aceptar**.

Vuelve a aparecer la vista Resumen, mostrando solamente las estadísticas seleccionadas.

Estadísticas de cobertura

Tiene la opción de incluir dos estadísticas de **Cobertura** en la vista **Resumen**:

- **Cobertura publicada**—Muestra la cobertura del programa basándose en el *Programa maestro de referencia*.
- **Cobertura programada**—Muestra la cobertura del programa basándose en el *Programa maestro actual*.
- **Diferencia de cobertura**—Muestra la diferencia entre la cobertura del programa basada en el *Programa maestro actual* y la cobertura del programa basada en el *Programa maestro de referencia*.

Métricos

Tiene la opción de incluir estas estadísticas de **Diferencia** en la vista **Resumen**:

- **Diferencia [S/L programado menos S/L pronosticado]**—Muestra (nivel de servicio programado menos nivel de servicio pronosticado).
- **Diferencia [IV programado menos IV pronosticado]**—Muestra (Volumen de interacciones programado menos Volumen de interacciones pronosticado).
- **Diferencia [AHT programado menos AHT pronosticado]**—Muestra (Tiempo promedio por llamada

programado menos el tiempo promedio por llamada pronosticado).

- **Diferencia [presupuesto programado menos presupuesto pronosticado]**—Muestra (presupuesto programado menos presupuesto pronosticado).

Tiene la opción de incluir estas estadísticas en la vista **Resumen**:

- **AHT pronosticado**—Muestra el tiempo promedio por llamada esperado, de acuerdo con el **Pronóstico maestro**.
 - **AHT programado**—Muestra el tiempo promedio por llamada por interacción, de acuerdo con el programa— suponiendo que no haya cambios en las otras mediciones planificadas.
 - **ASA programada**—Muestra la velocidad de respuesta promedio que se espera con el número de agentes programados.
 - **ASA pronosticada**—Muestra la velocidad de respuesta promedio que se espera con el número de agentes del pronóstico de personal.
 - **Diferencia [ASA programado menos ASA pronosticado]**—Muestra (ASA programado menos ASA pronosticado)
 - **Presupuesto pronosticado**—Muestra el presupuesto del personal calculado para el día seleccionado y los intervalos de tiempo, de acuerdo con las horas pagadas equivalentes de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario **Pronóstico** publicado en el **Pronóstico maestro** para esta fecha. (Esta estadística solo aparece si usted tiene derechos de acceso para ver los campos de sueldo de los agentes).
 - **Presupuesto programado**—Muestra el presupuesto para la cobertura programada para el día y los intervalos de tiempo seleccionados, de acuerdo con las horas pagadas equivalentes de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario **Pronóstico** publicado en el **Pronóstico maestro** para esta fecha. (Esta estadística solo aparece si usted tiene los derechos de acceso para ver los campos de sueldo de los agentes).
 - **Diferencia del nivel de servicio diferido [programado menos pronosticado]**—Muestra la diferencia entre las estadísticas del nivel de servicio diferido programado y el nivel de servicio diferido pronosticado.
 - **Nivel de servicio diferido pronosticado**—Muestra el porcentaje del nivel de servicio que se espera lograr según el número de actividades diferidas pronosticadas.
 - **Nivel de servicio programado diferido**—Muestra el porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con la cobertura de personal diferida—suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el tiempo promedio por llamada).
 - **Diferencia calculada**—Muestra la diferencia entre la cobertura [programada] y el personal calculado.
 - **Diferencia requerida**—Muestra la diferencia entre la cobertura [programada] y el personal requerido. (campo Opcional).
 - **Conteo de agentes programados**—Muestra el número de agentes programados (agentes en sus puestos de trabajo).
 - **Volumen de interacciones pronosticado**—Muestra el número de interacciones esperadas, de acuerdo con el **Pronóstico maestro**.
 - **Volumen de interacciones programado**—Muestra el número de interacciones que pueden gestionarse según la cobertura del programa— suponiendo que no haya cambios en las otras mediciones planificadas.
-

-
- **Ocupación pronosticada**—Muestra la ocupación objetiva que debe ser capaz de lograr cuando se coloca personal con el número de agentes desde el pronóstico de personal.
 - **Ocupación programada**—Muestra la ocupación que debe lograr en esta actividad con el número de agentes programado actualmente.
 - **Diferencia [ocupación programada menos ocupación pronosticada]**—Muestra (ocupación programada menos ocupación pronosticada).
 - **Cola programada**—Muestra el número de interacciones programado en la cola de actividades acumuladas al final del período.
 - **Nivel de servicio pronosticado**—Muestra el porcentaje del nivel de servicio que puede esperarse según el número de agentes pronosticados.
 - **Nivel de servicio programado**—Muestra el porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con una cobertura de personal dada—suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el tiempo promedio por llamada).
 - **Personal calculado**—Muestra el número de agentes requerido calculado por WFM, según el pronóstico de volumen de interacciones, AHT y los objetivos de servicio aplicables.
 - **Personal requerido**—Muestra el número requerido de agentes definido por el usuario, bien sea ingresando explícitamente los objetivos de pronóstico o utilizando una plantilla. (campo Opcional).

Para obtener descripciones detalladas de estas estadísticas y las fórmulas utilizadas para derivarlas, consulte "Métricas de WFM" en la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

Programa Maestro de Fondo en Línea de Base

Cuando un escenario de programa se publica en el **Programa maestro**, WFM realiza una instantánea del **Programa maestro** en ese momento. Esto se denomina como *Programa maestro de referencia*.

Luego, después de que usted u otros programadores realicen cambios en el programa, tales como agregar excepciones y conceder vacaciones, puede comparar la cobertura del programa que se muestra en el *Programa maestro actual* con la cobertura del programa almacenada en el *Programa maestro de referencia*.

Esta *referencia* del **Programa maestro** se crea/actualiza en la última ocasión en la que se publicó algo en el **Programa maestro** para un rango de fechas en particular. Por ejemplo, supongamos que el 25 de mayo usted publica el escenario del programa de junio en el **Programa maestro** y luego el 28 de mayo vuelve a publicar el mismo escenario del programa de junio en el **Programa maestro**. En este caso, WFM utiliza el programa publicado el 28 de mayo como la *referencia* con la que se compara el programa *actual*.

Cuadro de diálogo Opciones (vista semanal)

Utilice el cuadro de diálogo **Opciones** para configurar los datos que se muestran en la vista **Semanal** o vista **Semanal maestra**.

Para abrir el cuadro de diálogo **Opciones**:

- Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas **Acciones**.
— O —
- Seleccione **Opciones** desde el menú **Acciones**.

Para configurar opciones en la ficha **Opciones**:

- Seleccione la casilla de verificación **Mostrar agentes con patrones de rotación concedidos y programados o cualquier otra preferencia de calendario**.

Cuando la casilla de verificación es seleccionado, la cuadrícula muestra los días de programa que contienen tal ítem. Una casilla de verificación roja y un icono **Agente** aparecen en el lado más a la izquierda de la columna (etiquetado "!") para cada agente que reúne estas condiciones.

Sugerencia

Puede usar esta herramienta para saber si se ha asignado a un agente un programa basado en una preferencia de programa, que puede influir en su decisión para modificar este programa del agente. Este icono se muestra únicamente si al agente se le ha dado un patrón de rotación o preferencia (tal como para tiempo libre) como resultado de armar un programa. Si un programa de un agente se edita manualmente para darle una de sus preferencias, o un programa de un patrón de rotación, entonces no aparecerá el icono.

Para configurar opciones en la ficha **Columnas**:

- Seleccione **Rango del agente** para agregar una columna a la cuadrícula **Vista semanal** que muestra un **Valor de rango** del agente.
- Seleccione **Nombre del centro** para mostrar la columna **Centro**.

Asistente de intercambio de programas de agentes

El **Asistente de intercambio de programas de agentes** se utiliza para intercambiar los programas de dos agentes en el mismo escenario de programa:

1. Haga clic en el botón **Intercambiar** de la barra de herramientas **Acciones** de una vista **De un día**, **Agente extendido** o **Semanal**.
Para vista **Semanal** se abre la pantalla **Seleccionar fecha y primer agente**. Continuar con el **Paso 2**.

Para la vista **Agente extendido** o **De un día**:
 - Si previamente seleccionó un agente, se abre la pantalla **Seleccionar segundo agente**. Continuar con el **Paso 5**.
 - Si no se selecciona ningún agente, se abre la pantalla **Seleccionar fecha y primer agente**. Continuar con el **Paso 2**.
2. Seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización**.
Estas fechas deben estar dentro del rango de fechas del escenario de programa.
3. Desde la lista **Seleccionar agente**, seleccione el primer agente.
En esta lista de jerarquías, puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros, equipos y agentes. Puede seleccionar un solo agente real o perfil.
4. Haga clic en **Siguiente**.
Se abre la segunda pantalla del Asistente: **Seleccionar segundo agente**.
5. Desde la lista **Seleccionar agente para intercambiar**, seleccione el agente con el que desea intercambiar programas.
Puede seleccionar un solo agente real o de perfil.
6. Haga clic en **Finalizar**.

Si el intercambio se realiza de manera satisfactoria, el asistente se cierra y devuelve al usuario a la vista anterior.

Cuadro de diálogo Ordenar

Utilice el cuadro de diálogo **Ordenar** para ordenar las vistas **Semanal**, **De un día** y **Perfil/Ofertas**:

1. Seleccione el elemento por el cual desea ordenar. La opción predeterminada para ordenar es **Nombre del agente**.
Si los agentes no tienen la opción por la que desea ordenar, aparecerán los último de la lista.
 - **Vista Semanal**—Nombre del equipo, Contrato, Nombre del agente (nombre o apellido), Rango del agente o Nombre del centro. Puede ordenar en orden ascendente o descendente. Tenga en cuenta que el **Rango del agente** sigue un orden aparentemente inverso debido a las limitaciones impuestas por los ordenamientos múltiples por nombre y rango del agente.
 - **Vista de un día**—Centro, equipo, contrato, agente (nombre o apellido), transporte compartido, horas extras, horas pagadas, total de horas, hora de inicio del turno, hora de finalización del turno, turno, hora de inicio de la primera excepción.
 - **Vista Perfil/Ofertas**—Nombre del centro, Nombre del equipo, Nombre del agente (nombre o apellido) y Contrato.

Importante

Si selecciona una **Hora de inicio de la primera excepción**, los agentes que tengan excepciones de día completo aparecerán después de los agentes con excepciones de día parcial. Los agentes sin excepciones aparecen al final de la lista.

- Haga clic en **Aplicar**.

Ahora la vista se ordena de acuerdo con el elemento seleccionado. Si ordenó una vista de escenario, este orden se mantendrá hasta que cierre el escenario.

Revisar mensajes de intercambio

Después de intercambiar programas de agentes, podría recibir mensajes con la advertencia de que el intercambio viola alguna restricción. Por ejemplo, la nueva asignación de turnos podría violar los términos del **Contrato** de un agente.

Si hay problemas, se abre el cuadro de diálogo **Revisar mensajes**. Para cada problema, el cuadro de diálogo **Revisar mensajes** muestra el nombre del agente afectado y explica el problema.

Después de revisar cada entrada en la lista, haga una de las siguientes cosas:

- Haga clic en **Ejecutar de todos modos** para proseguir con el intercambio a pesar de la violación de las restricciones.
- Haga clic en **Cancelar** para cancelar el intercambio y devolver el programa a su estado anterior.

Revisando Mensajes

Utilice el cuadro de diálogo **Revisar mensajes** para ver las advertencias o errores que devolvió el servidor en una variedad de situaciones.

El cuadro de diálogo contiene las columnas y los controles siguientes:

Nombre del equipo	El equipo al que pertenece el agente.
Nombre del agente	El agente cuyo acción(es) generó este mensaje.
Fecha	La fecha en la que se generaron los mensajes.
Mensajes	El tipo de mensaje (bien Advertencia o Error), el código numérico y el texto del mensaje.
Acción	Este menú desplegable presenta tres opciones: Guardar , Corregir después y No guardar .
Cerrar	Cierra el cuadro de diálogo y no recupera datos desde el servidor.
Aceptar	Cierra el cuadro de diálogo y recupera datos nuevos desde el servidor.
Ayuda	Muestra este tópico de ayuda.

Asistente de inserción múltiple

Utilice el **Asistente de inserción múltiple** para agregar un elemento, como un receso para descansar, en los programas de múltiples agentes al mismo tiempo. Se puede usar tanto en **Escenarios** como en el **Programa maestro**.

Utilizar el Asistente para inserción múltiple

Para utilizar el asistente:

1. En la vista **De un día**, **Agente extendido** o **Semanal**, seleccione **Inserción múltiple** en uno de los siguientes:

- **Barra de herramientas Acciones**



- **Menú Acciones**

- Haga clic con el botón derecho del ratón sobre el menú **Acceso directo** (no en la vista **Semanal**)

Se abre la pantalla **Seleccionar actividades**. Si tiene cambios sin guardar, WFM Web le indica que debe guardarlos antes de continuar.

- Seleccione una o más actividades para insertar. Se abre la pantalla **Seleccionar agentes**.
- Seleccione los agentes cuyos programas desea editar. (Los agentes sin habilidades no se muestran en la página **Seleccionar agentes**).

Importante

Si está utilizando la función **Inserción múltiple** en una de las vistas **Programa maestro** y tiene privilegios de seguridad para **Aprobar cambios**, puede seleccionar la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos insertados** para que sus cambios sean insertados inmediatamente en el programa. Si no tiene la autorización de seguridad necesaria, esta casilla de verificación aparece vacía e inhabilitada. En ese caso, las inserciones que se haga estarán **pendientes** y deberán ser ejecutadas o aprobadas antes de que puedan tener efecto en la versión oficial del **Programa maestro**. Si está utilizando una de las vistas **Escenario**, esta casilla de verificación está siempre habilitada.

- Haga clic en **Siguiente**.
- Seleccione las fechas en las que insertará elementos y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- En la página **Seleccionar tipo de estado**, seleccione un estado y haga clic en **Finalizar** (para un **Día libre**) o en **Siguiente** (para otros elementos de programa).
- Rellene la página de selección **recesos para descansar**, **recesos para comer**, **excepciones**, **tiempo libre**, **turno**, **tiempo marcado** o **conjunto de trabajos** que aparece a continuación.

- Haga clic en **Finalizar**.

Reaparece la vista.

- Si la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos insertados** se ha habilitado y está editando un escenario de programa, sus cambios se ejecutarán en ese escenario.
- Si la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos insertados** no se ha habilitado y está editando un escenario de programa, sus cambios aparecerán en el programa en modo **Pendiente**. Debe ejecutarlos o revertirlos con el **asistente de Ejecución/reversión múltiple**.

Los cambios pendientes en un escenario de programa no se transfieren al **Programa maestro** cuando se publica el escenario. Si está editando el **Programa maestro** y la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos insertados** está activada, los cambios se ejecutarán en el **Programa maestro** y serán visibles para todos los usuarios.

Si la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos insertados** no está activada, entonces los cambios estarán en modo **Pendiente** y estarán visibles para usted pero no para otros usuarios, en las vistas **Programa maestro**. Los cambios en modo Pendiente del Programa Maestro pueden ser:

- Revisados y aprobados/rechazados por un usuario con privilegios para **Aprobar cambios** (a través de la vista **Aprobación de cambios del programa maestro**) o
- Ejecutados o revertidos por usted, si tiene privilegios para **Aprobar cambios**, a través del **Asistente de Ejecución/reversión múltiple**.

IMW: Seleccionar actividades

Para completar la página **Seleccionar actividades** en el Asistente para inserciones múltiples (IMW):

1. Seleccione cualquier combinación de **actividades de múltiples centros** y **actividades**.
Puede expandir las unidades de negocios para mostrar sus actividades de múltiples centros y los centros, y los centros se expanden para mostrar sus actividades. solo los objetos que haya seleccionado la última vez que hizo clic en **Obtener datos** están disponibles. Todos aparecen seleccionados de forma predeterminada.
2. Haga clic en **Siguiente** para aplicar sus selecciones y continuar, o haga clic en **Cancelar** para no realizar cambios y cerrar el asistente.

IMW: Seleccionar agentes

Para llenar la página **Seleccionar agentes** en el **Asistente para inserción múltiple** (IMW):

1. Seleccionar cualquier combinación de **agentes**.
Puede seleccionar agentes individuales de múltiples equipos, o seleccionar equipos completos o el centro entero. solo los objetos que haya seleccionado la última vez que hizo clic en **Obtener datos** están disponibles.
2. Si lo desea, seleccione **Insertar solo si no hay errores** y/o **Mostrar advertencias**.

Si selecciona la casilla de verificación **Insertar solo si no hay errores**, cuando intente guardar nuevos elementos, WFM Web no insertará ninguno de esos elementos si el servidor devuelve un error de validación de programa.

Si selecciona la casilla de verificación **Mostrar advertencias**, WFM Web muestra cualquier advertencia de validación de programa generada si inserta elementos en los programas del agente.

Sugerencia

Si también se producen errores de validación de programa, WFM Web no inserta los cambios en el programa.

3. Si está editando el **Programa maestro** y tiene autorización de seguridad **Aprobar cambios**, puede seleccionar la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos insertados** para hacer que sus cambios sean insertados inmediatamente en el **Programa maestro**. Si no tiene la autorización de seguridad necesaria, esta casilla de verificación aparece vacía e inhabilitada. En ese caso, las inserciones que haya hecho estarán pendientes y deben ser revisadas y aprobadas antes de que tengan efecto en el **Programa maestro**.

Si desea editar un escenario de programa, tiene la opción de seleccionar la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos insertados**. Si se activa, sus cambios se ejecutarán en el escenario de programa. Si no se activa, sus cambios se colocan en estado **Pendiente**. Los mismos se pueden ejecutar o revertir utilizando el [Asistente de ejecución/reversión múltiple](#). Los cambios pendientes en un escenario de programa no se transfieren al **Programa maestro** cuando se publica el programa.

4. Haga clic en **Siguiente** para abrir la página [Seleccionar fechas](#).
Haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

IMW: Seleccionar fechas

La página **Seleccionar fechas** en el **Asistente para inserción múltiple** (IMW) contiene un calendario.

1. Seleccione la fecha o fechas en las cuales insertará los elementos de programa.

El calendario funciona como se describe en [Cómo utilizar el Calendario](#).

Sugerencia

Si está insertando en un escenario de programa, no puede seleccionar fechas que caen fuera del rango de fecha del escenario.

2. Haga clic en **Siguiente**.

O haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

IMW: Seleccionar tipo de estado

Para llenar la página **Seleccionar tipo de estado** en el **Asistente para inserción múltiple** (IMW):

1. Seleccione el **tipo de estado** que desea insertar.
Si seleccionó agentes de más de un sitio en la página **Seleccionar agentes**, entonces solo están disponibles estos tipos: **Día libre**, **Excepción**, **Tiempo libre**, **Tiempo marcado** y **Conjunto de trabajos**.
2. Haga clic en **Finalizar** o **Siguiente** (para pasar a la página siguiente).
El botón que está habilitado depende del estado que ha seleccionado:
 - **Botón Finalizar**—Habilitado si se selecciona Día libre. Haga clic en él para insertar un día libre en las fechas seleccionadas y los agentes seleccionados y cierre el asistente.
 - **Botón Siguiente**—Habilitado si se selecciona cualquier otro estado. Haga clic en él para abrir la pantalla apropiada del asistente para seleccionar **recesos para descansar**, **recesos para comer**, **excepciones**, **tiempo libre**, **turno**, **tiempo marcado** o **conjunto de trabajo**.
3. Para revisar o cambiar sus entradas en la página **Seleccionar fechas**, haga clic en **Anterior**.
O haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

IMW: Seleccionar turno

Para llenar la página **Seleccionar turno** en el **Asistente para inserción múltiple** (IMW):

1. Seleccione el **turno** que desea insertar.
2. Si el turno seleccionado finaliza el día después que comienza, seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización**.
3. Seleccione la casilla de verificación **Insertar automáticamente recesos para comer y recesos para descansar** para habilitar esa función.
4. Haga clic en **Siguiente** para abrir la página [Seleccionar conjunto de actividades](#).

IMW: Seleccionar conjunto de actividades

Para llenar la página **Seleccionar conjunto de actividades** en el **Asistente para inserción múltiple** (IMW):

1. Seleccione las casillas de verificación al lado de cada **actividad** que desee incluir.
2. Haga clic en **Finalizar**.

IMW: Seleccionar receso

Para llenar la **página** Seleccionar receso para descansar **Asistente para inserción múltiple** (IMW):

1. Seleccione un **receso para descansar** en la lista **Elegir elemento a insertar**.

Haga clic en una fila para seleccionar su receso. (Si hay más recesos para descansar ocultos encima o debajo de los elementos de lista que se muestran, utilice la barra de desplazamiento vertical que aparece a la derecha para mostrarlos).

La lista muestra todos los recesos para descansar que se han configurado para el centro seleccionado en la WFM Web. Las columnas de la lista muestran el nombre completo, el nombre corto y la duración del receso para descansar, y si el receso es pagado o no. En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de la casilla de verificación **Pagado**.

2. Rellene los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** de este receso para descansar. Escriba las horas que desea, o utilice las flechas hacia arriba o hacia abajo para modificar las horas mostradas.
3. Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** si el receso para descansar comienza el día después del inicio de los turnos del agente. O seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** si el receso para descansar comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
4. Haga clic en **Finalizar** para insertar el receso seleccionado y cerrar el asistente.

De esta manera el usuario regresa a la vista **de un día**.

- Si desea revisar o cambiar sus entradas en la página **Seleccionar tipo de estado**, haga clic en **Anterior**.
- Haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin insertar el receso para descansar.

IMW: Seleccionar comida

Para llenar la página **Seleccionar receso para comer Asistente para inserción múltiple** (IMW):

1. Seleccione un **receso para comer** en la lista **Elegir elemento a insertar**.

Haga clic en una fila para seleccionar su receso para comer. (Si hay más recesos para comer ocultos encima o debajo de los elementos de lista que se muestran, utilice la barra de desplazamiento vertical que aparece a la derecha para mostrarlos).

La lista muestra todos los recesos para comer que se han configurado para el centro seleccionado en la WFM Web. Las columnas de la lista muestran el nombre completo, el nombre corto y la duración del receso para comer, y si el receso es pagado o no. En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de la casilla de verificación **Pagado**.

2. Rellene los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** para este receso para comer. Escriba las horas que desea, o utilice las flechas hacia arriba o hacia abajo para modificar las horas mostradas.
3. Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** si el receso para comer comienza el día después del inicio de los turnos del agente.
O seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** si el receso para comer comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
4. Haga clic en **Finalizar** para insertar el receso para comer seleccionado y cerrar el asistente.

De esta manera el usuario regresa a la vista **de un día**.

- Si desea revisar o cambiar sus entradas en la página **Seleccionar tipo de estado**, haga clic en **Anterior**.
- Haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin insertar el receso para comer.

IMW: Seleccionar excepción

Para llenar la página **Seleccionar excepción Asistente para inserción múltiple** (IMW):

1. Seleccione una **excepción** desde la lista **Seleccionar excepción**.

Haga clic en una fila para seleccionar su excepción. (Si hay más excepciones ocultas encima o debajo de los elementos de lista que se muestran, utilice la barra de desplazamiento vertical que aparece a la derecha para mostrarlas).

La lista muestra todas las excepciones que se han configurado para el módulo **Políticas** del centro seleccionado de WFM Web. Las columnas de la lista muestran cada nombre completo de la excepción, su nombre corto, si se paga, si cuenta como tiempo libre, si la excepción es convertible a un día libre, si es una excepción de día completo y todos los centros a los cuales está asignada.

Sugerencia

Las casillas de verificación simplemente indican las propiedades configuradas de la excepción. No puede seleccionarlas ni borrarlas aquí.

2. Si los cuadros de textos de **Hora de inicio** y **Hora de finalización** están habilitados, llénelos con esta excepción.
Escriba las horas que desea, o utilice las flechas hacia arriba o hacia abajo para modificar las horas mostradas.
 3. Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** si la excepción comienza el día después del inicio de los turnos del agente.
O seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** si la excepción comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
 - Si seleccionó un día completo de excepción pagada, puede seleccionar la casilla de verificación **Especificar horas pagadas** para ingresar una duración que no sea el número de horas predeterminado de un día de trabajo.
 - Si selecciona la casilla de verificación **Especificar horas pagadas**, el cuadro de texto **Horas pagadas** se vuelve editable.
- Haga clic en **Finalizar** para insertar la excepción seleccionada y cerrar el asistente.

De esta manera el usuario regresa a la vista **De un día**.

- Si desea revisar o cambiar sus entradas en la página **Seleccionar tipo de estado**, haga clic en **Anterior**.
- Haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin insertar la excepción.

Importante

WFM solicita aprobación para insertar nuevas excepciones que se superponen a las excepciones existentes con este mensaje para cada instancia de excepción/agente:

Advertencia: Nombre de excepción de estado insertado recientemente (fecha & hora) sustituye un nombre de excepción de estado existente (fecha & hora) que se superponen.

Todas las solicitudes aparecen en el [cuadro de diálogo Revisar mensajes](#), donde puede aprobar o rechazar cada instancia.

Este comportamiento aplica sólo a las excepciones de día parcial que se superponen a otras excepciones de día parcial; aún se siguen rechazando las demás instancias (como las excepciones de tiempo completo).

IMW: Seleccionar tiempo libre

Para llenar la página **Seleccionar tiempo libre Asistente para inserción múltiple** (IMW):

1. Seleccione un tipo de **tiempo libre** de la lista **Seleccionar tiempo libre**.

Haga clic en una fila única para seleccionar su tipo de tiempo libre. (Si hay más tipos de tiempo libre ocultos encima o debajo de los elementos de lista que se muestran, utilice la barra de desplazamiento vertical que aparece a la derecha para mostrarlos).

La lista muestra todos los tipos de tiempo libre que se han configurado para el centro seleccionado en el módulo **Políticas** de WFM Web. Las columnas de la lista muestran el nombre completo de cada uno de los tipos de tiempo libre, su nombre corto, si es pagado o no y si se tiene en cuenta para los límites de tiempo libre configurados y todos los centros a los que está asignado **tiempo libre**.

Seleccione la casilla de verificación **Mostrar todo** para mostrar todos los tipos de **Tiempo libre**. Desmarque la casilla de verificación para mostrar solo los tipos de **Tiempo libre** que son aplicables al agente seleccionado. Consulte el **Tiempo libre primario** en la *Guía del administrador de Workforce Management*.

Sugerencia

Las casillas de verificación **Pagado** y **Cuentas** son solo de información. No puede seleccionarlas ni borrarlas.

2. Si el elemento de **tiempo libre** es día parcial, llene los cuadros de textos **Hora de inicio** y **Hora de finalización**. Escriba las horas que desea o utilice las flechas hacia arriba o hacia abajo para modificar las horas mostradas.
3. Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** si el tiempo libre comienza el día después del inicio de los turnos del agente.
O seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** si el tiempo libre comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
4. Si el tiempo libre es para un día completo, seleccione la casilla de verificación **Día completo**. Esto deshabilita los cuadros de textos de hora de inicio y de finalización.
5. Haga clic en **Finalizar** para insertar el tiempo libre seleccionado y cerrar el asistente.

De esta manera el usuario regresa a la vista **De un día**.

- Si desea revisar o cambiar sus entradas en la página **Seleccionar tipo de estado**, haga clic en **Anterior**.
- Haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin insertar el tiempo libre.

IMW: Seleccionar tiempo marcado

Para llenar la página **Seleccionar tiempos marcados** del **Asistente de inserción múltiple** (IMW):

1. Seleccione el **tiempo marcado** que desea insertar.
2. Ajuste la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización**, según sea necesario.
3. Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** si el tiempo marcado comienza el día después del inicio de los turnos del agente.
O seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** si el tiempo marcado comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
4. Haga clic en **Finalizar**.

IMW: Seleccionar Conjunto de trabajos

Seleccione **Conjuntos de trabajo** utilizando 1 o 2 páginas en el **Asistente de inserción múltiple** (IMW), según sus opciones:

- [Especificar parámetros de conjunto de trabajo](#)
- [Pantalla Seleccionar actividades para conjunto de trabajo](#)

Página Especificar parámetros de conjunto de trabajo

1. Seleccionar o ingresar la Hora de inicio y la Hora de finalización.
2. Seleccionar **Día siguiente** (al lado del cuadro de texto **Hora de inicio**) si el conjunto de trabajos comienza el día después del inicio de los turnos del agente.

— O —
Seleccionar **Día siguiente** (al lado del cuadro de texto **Hora de finalización**) si el conjunto de trabajos comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina el día después.
3. Seleccione uno de estos botones de opciones:
 - **Seleccionar nuevas actividades para conjunto de trabajo**— Habilita la pantalla [Seleccionar actividades para conjunto de trabajo](#), donde se seleccionan las actividades nuevas.
 - **Utilizar las actividades de turno existentes**— Aplica las actividades ya seleccionadas.
4. Seleccionar o desmarcar la casilla de verificación [Marcar como horas extras con tiempo marcado](#). Seleccione esta opción para habilitar la **Tiempo marcado** cuando haya terminado con las actividades de la página.
5. Haga clic en **Siguiente** (si se seleccionó el botón de radio **Seleccionar actividades nuevas para conjunto de trabajo** o la casilla de verificación **Marcar como horas extras con tiempo marcado**) o haga clic en **Finalizar**.

Seleccionar actividades para la página conjunto de trabajo

Esta página aparece solo si se seleccionó el botón de radio **Seleccionar nuevas actividades para conjunto de trabajo**.

1. Seleccione una o más actividades en el árbol.
2. Haga clic en **Siguiente** (si se seleccionó la casilla de verificación [Marcar como horas extras con tiempo marcado](#) en la página anterior) o haga clic en **Finalizar**.

Tiempo marcado con horas extras

Para llenar la página **Seleccionar el tiempo marcado con horas extras** del **Asistente de inserción múltiple** (IMW):

Importante

Esta página del asistente aparece solo si activa la casilla de verificación **Marcar como horas extras con tiempo marcado** en la página **Especificar parámetros de conjunto de trabajo** de este asistente.

1. Seleccione un **Tiempo marcado**:
2. Haga clic en **Finalizar**.
Haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin insertar el tiempo marcado.

IMW: Revisar mensajes

Utilice el cuadro de diálogo **Revisar mensajes** en el **Asistente de inserción múltiple (IMW)** para responder a cualquier advertencia que aparezca cuando intenta guardar los programas editados de los agentes.

1. Para cada **Advertencia** que aparezca, seleccione los elementos que desee insertar y haga clic en **Insertar para seleccionado**.
Para seleccionar todas las **Advertencias**, use la casilla de verificación **Seleccionar todas las advertencias**.
2. Revisar todos los **Errores**.
No puede seleccionar la casilla de verificación que está al lado del **Error**.

Para cancelar sin aplicar cambios, haga clic en **Cerrar**.

El cuadro de diálogo **Revisar mensajes** incluye las columnas y los controles siguientes:

Fecha	Muestra la fecha del programa.
Agente	Muestra el agente cuyo programa generó este mensaje.
Equipo	Muestra el equipo del agente.
Mensaje	Muestra el tipo de mensaje (de Advertencia o de Error) y el mensaje de texto en si mismo.
Seleccionar todas las advertencias	Marca la casilla de verificación de cada una de las Advertencias .
Insertar para los seleccionados	Cierra el cuadro de diálogo, aplica sus acciones seleccionadas y recupera los datos nuevos del servidor.
Cerrar	Cierra el cuadro de diálogo sin guardar o actualizar los datos.

Importante

Estos errores y advertencias se generan mediante cambios de programas efectuados manualmente a la vista **Agente extendido, De un día o Semanal**. Difieren de los Errores y **advertencias de validación**, que WFM Web genera durante el proceso de generación del programa.

Asistente eliminación múltiple

La función de **Eliminación múltiple** se utiliza para eliminar uno o más elementos de los programas de uno o más agentes al mismo tiempo. El **Asistente de eliminación múltiple** (DMW) se puede utilizar para eliminar elementos bien sea de escenarios de programa o del **Programa maestro**.

Para usar el **Asistente de eliminación múltiple**:

1. de la barra de herramientas **Acciones** o el menú **Acciones** de la vista **Agente extendido**, **De un día** o **Semanal**, seleccione **Eliminación múltiple**.
Si tiene cambios sin guardar, WFM Web le indica que debe guardarlos antes de continuar.
2. Seleccione actividades en la pantalla **Seleccionar actividades** del **Asistente de eliminación múltiple**.
3. Seleccione agentes en la pantalla **Seleccionar agentes** del **Asistente de eliminación múltiple**.

Sugerencia

Los agentes sin habilidades no se muestran en la pantalla **Seleccionar agentes**.

4. Seleccione los agentes cuyos programas desea editar.

Importante

Si desea eliminar elementos del **Programa maestro** y tiene el permiso de seguridad para **Aprobar cambios**, puede seleccionar la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos eliminados** para que sus elementos sean eliminados inmediatamente del **Programa maestro**. Si no tiene la autorización de seguridad necesaria, esta casilla de verificación aparece vacía e inhabilitada. En ese caso, las eliminaciones que realice quedarán pendientes, y deben ser revisadas y aprobadas antes de que tengan efecto en el **Programa maestro**. Si desea eliminar elementos de un escenario de programa, tiene la opción de seleccionar la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos eliminados**. Si la selecciona, entonces sus eliminaciones se aplican al escenario de programa. Si no la selecciona, sus eliminaciones pasan a un estado **Pendiente**. Los mismos se pueden ejecutar o revertir utilizando el **Asistente de ejecución/reversión múltiple**. Los cambios pendientes en un escenario de programa no se transfieren al **Programa maestro** cuando se publica el programa.

5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione las fechas de las que desea eliminar los elementos en la **pantalla Seleccionar fechas**, luego haga clic en **Siguiente**.

Advertencia

Cualquier elemento que se superponga sobre las fechas y horas seleccionadas será eliminado, aunque la superposición sea de tan solo un minuto.

7. En la **pantalla Seleccionar tipos de estado**, seleccione uno o más estados. Luego, haga clic en **Siguiente**.
8. Llene las pantallas **Seleccionar receso para descansar**, **Seleccionar receso para comer**, **Seleccionar excepciones**, **Seleccionar tiempo libre** o **Seleccionar tiempo marcado** que aparece después. Luego haga clic en **Finalizar**.

Reaparece la vista. Si **Ejecutar automáticamente** estaba activado, sus cambios se aplican al programa. De no ser así, los cambios pasan a un modo **Pendiente**.

DMW: Seleccionar actividades

Para completar la pantalla **Seleccionar actividades** del **Asistente de eliminación múltiple** (DMW):

1. Seleccione cualquier combinación de **actividades de múltiples centros** y **actividades**.

Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus actividades de múltiples centros y los centros, y los centros se expanden para mostrar sus actividades. Solo los objetos que haya seleccionado la última vez que hizo clic en **Obtener datos** están disponibles. Todos aparecen seleccionados de forma predeterminada.
2. Haga clic en **Siguiente** para aplicar sus selecciones y continuar, o haga clic en **Cancelar** para no realizar cambios y cerrar el asistente.

DMW: Seleccionar agentes

Para llenar la pantalla **Seleccionar agentes** en el **Asistente de eliminación múltiple** (DMW):

1. Seleccionar cualquier combinación de **agentes**.

Puede seleccionar agentes individuales de múltiples centros y múltiples equipos, o seleccionar equipos completos o el centro entero. Solo podrán seleccionarse los agentes que se hayan seleccionado en el árbol **Agentes** del panel **Objeto** y que puedan trabajar en las actividades que se hayan seleccionado en la primera página de este asistente.

La casilla de verificación de filtro también afecta la lista de los agentes disponibles **Incluir agentes con habilidades secundarias que coincidan**.

2. Si lo desea, seleccione **Eliminar solo si no hay errores** y/o **Mostrar advertencias**.

- Si selecciona la casilla de verificación **Eliminar solo si no hay errores**, cuando intente guardar los nuevos elementos, WFM no eliminará ninguno de esos elementos si el servidor devuelve un error de validación de programa.
- Si selecciona la casilla de verificación **Mostrar advertencias**, WFM mostrará cualquier advertencia sobre validación de programa que se generaría si se decide eliminar los elementos de los programas de los agentes.

Importante

Si además ocurren errores de validación de programa, WFM no elimina los elementos del programa.

- Si tiene que eliminar elementos del **Programa maestro** y cuenta con permiso de seguridad para **aprobar cambios**, puede seleccionar la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos eliminados** para que sus eliminaciones se apliquen inmediatamente al **Programa maestro**. Si no tiene la autorización de seguridad necesaria, esta casilla de verificación aparece vacía e inhabilitada. En ese caso, las eliminaciones que realice quedarán **Pendientes**. Deben ser revisadas y aprobadas para que tengan efecto en el **Programa maestro**.

Si desea eliminar elementos de un escenario de programa, tiene la opción de seleccionar la casilla de verificación **Ejecutar automáticamente elementos eliminados**. Si lo hace, entonces sus eliminaciones se aplican a su escenario de programa. En caso contrario, sus eliminaciones pasa a un estado **Pendiente**. Los mismos se pueden ejecutar o revertir utilizando el **Asistente de ejecución/reversión múltiple**. Los cambios pendientes en un escenario de programa no se transfieren al **Programa maestro** cuando se publica el programa

- Haga clic en **Siguiente** para abrir la pantalla **Seleccionar fechas**.

Haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

DMW: Seleccionar fechas

La pantalla **Seleccionar fechas** del **Asistente de eliminación múltiple** (DMW) contiene un calendario.

1. Seleccione la fecha o fechas desde las cual desea eliminar los elementos de programa.
El calendario funciona como se describe en [Cómo utilizar el Calendario](#).

Sugerencia

Si está eliminando desde un escenario de programa, no puede seleccionar fechas que caen fuera del rango de fechas del escenario.

2. Haga clic en **Siguiente**.
Aparece la [pantalla Seleccionar tipo de estado](#).

Advertencia

Cualquier elemento que se superponga sobre las fechas y horas seleccionadas será eliminado, aunque la superposición sea de tan solo un minuto.

DMW: Seleccionar tipos de estado

Para llenar la pantalla **Seleccionar tipos de estado** del **Asistente de eliminación múltiple** (DMW):

1. Seleccione el **estado** o **estados** que desea eliminar. Puede eliminar recesos para descansar, recesos para comidas, excepciones, tiempo libre o tiempo marcado.
2. Haga clic en **Siguiente**.

La pantalla que aparece enseguida depende en sus selecciones en esta pantalla. Si está eliminando un tipo de estado, la pantalla para ese estado aparece. De otra forma, las pantallas aparecen una atrás de la otra en el orden **Seleccionar receso para descansar**, **Seleccionar receso para comer**, **Seleccionar excepciones**, **Seleccionar tiempo libre** y **Seleccionar tiempo marcado**.

3. Si desea revisar o cambiar sus entradas en la pantalla **Seleccionar Fechas**, haga clic en **Anterior**. O haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

DMW: Seleccionar recesos

Para llenar la pantalla **Seleccionar recesos** en el **Asistente de eliminación múltiple** (DMW):

1. Seleccione un receso o recesos desde la lista **Seleccionar Recesos**. (Si hay más recesos ocultos encima o debajo de los elementos de lista que se muestran, utilice la barra de desplazamiento vertical que aparece a la derecha para mostrarlos).
 - Para seleccionar elementos individuales, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras selecciona. Para deshacer la selección, siga presionando **Ctrl** y haga clic en el(los) elemento(s) cuya selección desea deshacer.
 - Para un rango de elementos, seleccione el primer elemento, mantenga presionada la tecla **Mayús**, seleccione el último elemento del rango. Para modificar el rango, siga presionando la tecla **Mayús** y haga clic en el último elemento que desee incluir en el rango.

La lista muestra todos los recesos que se han configurado para el centro seleccionado en la WFM Web. Las columnas de la lista muestran todos los nombres completos del receso, nombres cortos, duración, si se paga o no el receso y el centro en el cual se muestra el nombre del centro del receso. En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de la casilla de verificación **Pagado**.

2. Si seleccionó para eliminar recesos para comer, excepciones, tiempo libre o tiempo marcado, haga clic en **Siguiente**. De otro modo haga clic en **Finalizar** para eliminar el receso seleccionado y cerrar el asistente. Esto lo retorna a la vista **Agente extendido, De un día o Semanal**.
 - Si desea revisar o cambiar sus entradas en la [pantalla Seleccionar tipo de estado](#), haga clic en **Anterior**.
 - O haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

DMW: Seleccionar recesos para comer

Para llenar la pantalla **Seleccionar recesos para comer** en el **Asistente de eliminación múltiple** (DMW):

1. Seleccione uno o más recesos para comer desde la lista **Seleccionar recesos para comer**. (Si hay más recesos para comer ocultos encima o debajo de los elementos de lista que se muestran, utilice la barra de desplazamiento vertical que aparece a la derecha para mostrarlos).
 - Para seleccionar elementos individuales, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras selecciona. Para deshacer la selección, siga presionando **Ctrl** y haga clic en el(los) elemento(s) cuya selección desea deshacer.
 - Para un rango de elementos, seleccione el primer elemento, mantenga presionada la tecla **Mayús**, seleccione el último elemento del rango. Para modificar el rango, siga presionando la tecla **Mayús** y haga clic en el último elemento que desee incluir en el rango.

La lista muestra todos los recesos para comer que se han configurado para el centro seleccionado en la WFM Web. Las columnas de la lista muestran todos los nombres completos, nombres cortos, duración de los recesos para comidas, así como si es pago el receso, y el centro en el cual se muestra el nombre del centro del receso para comer. En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de la casilla de verificación **Pagado**.

2. Si seleccionó para eliminar excepciones, tiempo libre o tiempo marcado, haga clic en **Siguiente**. De otro modo haga clic en **Finalizar** para eliminar el receso para comer seleccionado y cerrar el asistente. Esto lo retorna a la vista **Agente extendido, De un día o Semanal**.
 - Si desea revisar o cambiar sus entradas en una pantalla anterior, haga clic en **Anterior**.
 - O haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

DMW: Seleccionar excepciones

Para llenar la pantalla **Seleccionar excepciones** en el **Asistente de eliminación múltiple** (DMW):

1. Seleccione una o más excepciones desde la lista **Seleccionar Excepciones**. (Si hay más excepciones ocultas encima o debajo de los elementos de lista que se muestran, utilice la barra de desplazamiento vertical que aparece a la derecha para mostrarlas).

 - Para seleccionar elementos individuales, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras selecciona. Para deshacer la selección, siga presionando **Ctrl** y haga clic en el(los) elemento(s) cuya selección desee deshacer.
 - Para un rango de excepciones, seleccione la primera excepción, mantenga presionada la tecla **Mayús**, seleccione la última excepción en el rango. Para revisar el rango, siga presionando la tecla **Mayús** y haga clic en la última excepción que desee incluir en el rango.

La lista muestra todas las excepciones que se han configurado para el centro seleccionado en el módulo **Políticas** de WFM Web. Las columnas de la lista muestran el nombre completo de cada excepción, su nombre corto, si es pagada, si es convertible a un día libre, si es una excepción de día completo y todos los centros a los que está asignada la excepción.

Sugerencia

Las casillas de verificación simplemente indican las propiedades configuradas de la excepción. No puede seleccionarlas ni borrarlas aquí.

- Si seleccionó eliminar el tiempo libre o el tiempo marcado, haga clic en **Siguiente**. Por lo demás, haga clic en **Finalizar** para eliminar las excepciones seleccionadas y cerrar el asistente. Esto devuelve al usuario a la vista **Agente extendido, De un día o Semanal**.
 - Si desea revisar o cambiar sus entradas en una pantalla anterior, haga clic en **Anterior**.
 - O haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

DMW: Seleccionar tiempos libres

Para llenar la pantalla **Seleccionar tiempos libres** en el **Asistente de eliminación múltiple** (DMW):

1. Seleccione uno o más de los tipos de tiempos libres en la lista **Seleccionar tiempo libre**. (Si hay más tipos de tiempo libre ocultos encima o debajo de los elementos de lista que se muestran, utilice la barra de desplazamiento vertical que aparece a la derecha para mostrarlos).
 - Para seleccionar tiempos libres individuales, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras selecciona. Para deshacer la selección, siga presionando **Ctrl** y haga clic en el(los) elemento(s) cuya selección desee deshacer.
 - Para seleccionar un rango de tipos de tiempo libre, seleccione el primer tipo de tiempo libre, mantenga presionada la tecla **Mayús** y seleccione el último tipo de tiempo libre que contenga el rango. Para revisar el rango, siga presionando la tecla **Mayús** y haga clic en el último tipo de tiempo libre que desee incluir en el rango.

La lista muestra todos los tipos de tiempo libre que se han configurado para el centro seleccionado en el módulo **Políticas** de WFM Web. Las columnas de la lista muestran el nombre completo de cada uno de los tipos de tiempo libre, su nombre corto, si es pagado o no, si se toma en cuenta para los límites de tiempo libre configurados y todos los centros al que está asignado tiempo libre.

Sugerencia

Las casillas de verificación simplemente indican las propiedades configuradas del tipo de tiempo libre. No puede seleccionarlas ni borrarlas aquí.

- Si seleccionó eliminar el tiempo marcado, haga clic en **Siguiente**. Haga clic en **Terminar** para eliminar los elementos de tiempo libre seleccionados y todos los otros elementos seleccionados y cerrar el asistente. Esto devuelve al usuario a la vista **Agente extendido, De un día o Semanal**.
 - Si desea revisar o cambiar sus entradas en una pantalla anterior, haga clic en **Anterior**.
 - O haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

DMW: Seleccionar tiempos marcados

Para llenar la pantalla **Seleccionar tiempos marcados** del **Asistente de eliminación múltiple** (DMW):

1. Seleccione los **Elementos de tiempo marcado** que desea eliminar.
2. Haga clic en **Terminar** para eliminar los elementos de tiempo marcado seleccionados y todos los otros elementos seleccionados y cerrar el asistente.

Regresará a la vista Agente extendido, De un día o Semanal.

- Para revisar o cambiar sus entradas en una pantalla anterior, haga clic en **Anterior**.
- Para cerrar el asistente sin guardar su selección, haga clic en **Cancelar**.


Asistente de Ejecución/Reversión múltiple.

Utilice el **asistente de Ejecución/Reversión múltiple** para ejecutar o revertir todos los **cambios de programa pendientes** para agentes seleccionados en fechas seleccionadas. Puede utilizar este asistente en vista **Agente extendido**, **De un día** o **Semanal** para un escenario de programa o el **Programa maestro**.

Importante

Debe tener la autorización de seguridad **Aprobar cambios** habilitada para ejecutar los cambios pendientes al **Programa maestro**. Si no la tiene, puede utilizar este asistente solo para revertir cambios pendientes. Si está trabajando en un escenario de programa, entonces puede ejecutar/revertir todos los cambios pendientes.

Terminología

- **Ejecutar**—*La ejecución* de un cambio pendiente lo hace parte del escenario públicamente disponible del **Asistente de ejecución/reversión** o del **Programa maestro**. Cuando se publica un escenario de programa, solo los cambios ejecutados aparecen en el **Programa maestro**.
- **Reversión**— *La reversión* de cambios pendientes los excluye de una posible inclusión en el escenario o en el **Programa maestro**.
- **Pendiente**— Un cambio de programa estará en estado *Pendiente* en tres casos:
 1. El usuario que realice cambios al **Programa maestro** no tiene autorización de seguridad para aprobar cambios en el **módulo** Programa.
 2. El usuario que realice cambios al **Programa maestro** tiene autorización para aprobar cambios, pero desconecta el **icono** Ejecutar automáticamente ().
 3. El usuario está trabajando con un escenario de programa y desconecta el icono **Ejecutar automáticamente**.

En todos los caso, el usuario debe hacer clic en el botón **Guardar** para que los cambios sean evaluados por el sistema (y se generen las advertencias apropiadas). En este punto, los cambios pasan a un estado **Pendiente** si se cumple cualquiera de estas tres condiciones.

Los usuarios pueden ver los cambios que estén en **Pendiente** porque estos tendrán un triángulo rojo al revés (icono ceder el paso) en la columna más a la izquierda de la vista programa. Sin embargo, si el usuario tiene autorización para **Aprobar cambios** y tiene el icono **Ejecutar automáticamente** habilitado, entonces cuando el usuario haga clic en **Guardar**, a menos que haya alguna advertencia, estos cambios se **ejecutarán** en el programa.

Por lo tanto, con cambios en **Pendiente**, el usuario puede recurrir al **Asistente de Ejecución/Reversión** ya sea para ejecutar cambios pendientes para agentes y fechas seleccionadas o para revertir esos cambios, lo cual significa básicamente deshacer los cambios pendientes para los agentes y las fechas seleccionados

Si tiene autorización para **Aprobar cambios**, existen dos maneras adicionales de trabajar con cambios de programa pendientes:

- Puede aprobar o rechazar cambios pendientes en el **Programa maestro** utilizando el módulo **Aprobación de cambios del programa maestro**. El módulo **Aprobación de cambios** le permite visualizar cada cambio antes de decidir si lo aprueba o lo rechaza. Utilizando el **Asistente de Ejecución/Reversión múltiple**, puede ejecutar o revertir todos los cambios para los agentes y las fechas seleccionados sin visualizar cada uno de los cambios.
- Puede ejecutar o revertir todos los elementos en un día de programa de agente que esté en estado pendiente directamente en las vistas de **Programa maestro de un día** o de **Agente extendido de programa maestro**. Para hacerlo, haga clic con el botón derecho del ratón en la fila que indica el programa de agente y luego seleccione **Ejecutar** o **Revertir**. Si está trabajando en un escenario de programa, puede hacer esto sin importar si tiene o no autorización para **Aprobar cambios**.

Uso del Asistente de Ejecución/Reversión Múltiple

Para utilizar el asistente:

1. de la barra de herramientas **Acciones** o en el menú **Acciones** de la vista, seleccione **Ejecución/reversión múltiple**.
Si tiene cambios sin guardar, WFM Web le indica que debe guardarlos antes de continuar.

La primera pantalla del **Asistente de Ejecución/reversión múltiple**, **Seleccionar actividades**, se abre.
2. Seleccione las **actividades** cuyos cambios pendientes desee ejecutar o revertir.
La siguiente pantalla del **Asistente de Ejecución/reversión múltiple**, **Seleccionar agentes**, se abre.
3. Seleccione los agentes cuyos cambios pendientes desee ejecutar o revertir.

Importante

Los agentes sin habilidades no se muestran en la pantalla **Seleccionar agentes**.

4. Seleccione si ejecutar o revertir los cambios pendientes.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Seleccionar Fechas** seleccione las fechas para las cuales guardar o eliminar elementos pendientes, luego haga clic en **Finalizar**.
Reaparece la vista.

CRW: Seleccionar actividades

Para llenar la página **Seleccionar actividades** del **Asistente de Ejecución/reversión** (CRW):

1. Seleccione cualquier combinación de **actividades**.
Se pueden seleccionar actividades individuales de varios centros y actividades de múltiples centros de unidades de negocio. En este lugar solo se pueden seleccionar las actividades que pertenecen a la unidad de negocio y a los centros que se han seleccionado en el árbol **Actividades** del panel **Objeto**.
2. Haga clic en **Siguiente** para abrir la página **Seleccionar Agentes**.
Haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar o eliminar cambios pendientes.

CRW: Seleccionar agentes

Para llenar la página **Seleccionar agentes** del **Asistente de Ejecución/reversión** (CRW):

1. Seleccionar cualquier combinación deseada de **agentes**.
Puede seleccionar agentes individuales de múltiples centros y múltiples equipos, o seleccionar equipos completos o el centro entero. Únicamente podrán seleccionarse los agentes que se hayan seleccionado en el árbol **Agentes** del panel **Objeto** y que puedan trabajar en las actividades que se hayan seleccionado en la primera página de este asistente.
2. Seleccione **Ejecutar** o **Revertir**.
Si no tiene la autorización de seguridad **Aprobar Cambios** necesaria, la casilla de verificación **Ejecutar** aparece vacía e inhabilitada. En ese caso, solo puede revertir los cambios pendientes.
3. Haga clic en **Siguiente** para abrir la página **Seleccionar fechas**.
Haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar o eliminar cambios pendientes.

CRW: Seleccionar fechas

Para llenar la página **Seleccionar fechas** del **Asistente de Ejecución/reversión** (CRW):

1. Seleccione la **fecha** o **fechas** para las cuales desea efectuar o revertir todos los elementos de programa.
El calendario funciona como se describe en [Cómo utilizar el Calendario](#).

Sugerencia

Si está trabajando en un escenario de programa, no puede seleccionar fechas que caen fuera del rango de fecha del escenario.

2. Haga clic en **Finalizar**.
Esto devuelve al usuario a la vista **Agente extendido**, **De un día** o **Semanal**. Si asignó elementos, estos ahora aparecen en el programa.
 - Si desea revisar o cambiar sus entradas en la pantalla [Seleccionar Agentes](#), haga clic en **Anterior**.
 - O haga clic en **Cancelar** si desea cerrar el asistente sin guardar su selección.

Modificación de programas de agentes individuales

Los elementos de programa de un agente en particular se pueden insertar y editar utilizando:

- La vista **Agente extendido** o **De un día** del **Programa maestro**
- La vista **Agente extendido** o **De un día** de **Escenario**

Por ejemplo, es probable que se desee reasignar un agente de una actividad con exceso de personal a una actividad con déficit de personal; o quizás se quiera intercambiar horas pagadas por un día libre, debido a un cambio en el volumen de interacciones general.

Los elementos de programa se pueden insertar y editar utilizando los **menús de acceso directo**. Una vez insertados los elementos, podrá **mover gráficamente** o **cambiar el tamaño** de ciertos elementos utilizando su ratón. Las siguientes secciones cubren:

- **Uso de los menús de acceso directo.**
- **Inserción de elementos de programa de día completo.**
- **Modificación de excepciones de día completo, días libres y tiempo libre de día completo.**
- **Modificación de turnos.**
- **Inserción y edición de los elementos de un turno.**
- **Mover y cambiar el tamaño de los elementos de un turno.**
- **Ejecución o reversión de cambios pendientes.**

Uso de los menús de acceso directo

Para mostrar un menú de acceso directo:

- Haga clic con el botón derecho del ratón en la fila de la cuadrícula del agente en el intervalo en el que desea insertar o editar un elemento de programa (Para ampliar un intervalo en concreto, borre la marca de la casilla de verificación de la vista de **día completo** y/o **cambie el tamaño de las columnas**).

Para cerrar un menú de acceso directo sin seleccionar ninguno de sus comandos:

- Presione **Esc**.

Inserción de elementos de programa de un día completo

Haga clic con el botón derecho del ratón en el intervalo de un agente que contenga elementos de programa para que aparezca un menú de accesos directos. Los elementos de menú que se pueden seleccionar dependerán de los elementos de día completo ya existentes (o no existentes) en el día de programa del agente. La tabla siguiente explica todos los elementos de menú.

Insertar día libre	Asigna al agente un día libre, que aparece como una barra verde claro.
Insertar tiempo libre de día completo	Muestra una ventana donde se selecciona un tipo de tiempo libre de día completo. Una vez insertado, el tiempo libre aparece como barra verde oscuro (puede cambiar el color con la Herramienta Colores).
Insertar excepción de día completo	Muestra una ventana donde se selecciona un tipo de excepción de día completo. Una vez insertada, la excepción aparece como una barra roja.
Insertar turno	Muestra una ventana donde se selecciona un tipo de turno y las horas de inicio y finalización. Una vez insertado, el turno aparece como una barra azul oscuro con bordes gruesos negros (puede cambiar el color con la Herramienta Colores).
Insertar tiempo marcado	Muestra el cuadro de diálogo Insertar tiempo marcado .
Deshacer cambios	Restaura el programa de este agente en el estado en que se encontraba cuando fue guardado por última vez.
Inserción múltiple	Le permite insertar elementos de programa para múltiples agentes o equipos.
Copiar programa	Este elemento de menú aparece en la vista Agente extendido . Puede seleccionar un día de programa de un solo agente y utilizar esta opción para seleccionar las fechas de Inicio y Finalización en las que desea copiar el día de programa seleccionado.

Modificación de excepciones de día completo, días libres y tiempo libre de día completo

Una vez insertada una excepción de día completo, día libre o tiempo libre de día completo, no se puede **eliminar** o **mover o cambiar de tamaño** su barra en la cuadrícula. Sin embargo, puede reemplazarla al insertar un elemento de día completo diferente.

Al hacer clic con el botón derecho del ratón en una excepción de día completo, un día libre o tiempo libre de día completo previamente insertados, el elemento actual (**Excepción**, **Día libre** o **Tiempo**

libre de día completo) no aparece en el menú de acceso directo de día completo, pero las opciones **Editar excepción** o Editar tiempo libre de día completo aparecen para la Excepción o el Tiempo libre en el menú emergente. Puede **mover o cambiar de tamaño** la Excepción **de día completo** o el **Tiempo libre de día completo** si se crearon con configuraciones de hora de inicio/finalización. Ver también **Editar cuadro de diálogo Editar excepción** e **Inserción y edición de los elementos de un turno**.

Modificación de turnos

Una vez insertado un turno, no es posible **eliminar** su barra en la cuadrícula, pero sí se puede reemplazar dicha barra al insertar un elemento de día completo diferente. Cuando haga clic con el botón derecho del ratón en un turno insertado, verá el **menú de accesos directos de los elementos del turno**.

Para cambiar la hora de inicio y/o finalización del turno, realice una de las siguientes acciones:

- Utilice el comando **Editar** del menú de accesos directos.
- **Mueva o cambie el tamaño** de la barra del turno visualmente mientras mantiene presionada la tecla **Ctrl**.

Sugerencia

Si se cambia la hora de inicio del turno o la hora de finalización del turno de un agente que pertenece a un grupo de transporte compartido, aparecerá un mensaje de advertencia cuando se guarden los cambios.

Inserción y edición de elementos de un turno

Una vez que el programa de un agente contiene un turno (representado por una barra azul con bordes negros gruesos), es posible insertar y editar los elementos de programa incluidos en ese turno, o editar el turno en sí.

- Haga clic con el botón derecho del ratón en el turno para mostrar un menú de accesos directos con las opciones indicadas abajo.
- Cuando el puntero del ratón y lo coloca sobre una opción que termina en una flecha (>), aparece un menú secundario con más opciones.

Insertar>

En el menú secundario, seleccione **Receso para descansar**, **Receso para comer** [día parcial] **Excepción**, [día parcial] **Tiempo libre**, **Conjunto de actividades**, **Conjunto de trabajos** o **Tiempo marcado**. Utilice el cuadro de diálogo resultante

	para insertar elementos de programa.
Editar>	En el menú secundario, seleccione el conjunto de actividades, el turno u otro elemento de programa que desee editar. Utilice el cuadro de diálogo Editar resultante para ajustar las horas de inicio y/o finalización del elemento.
Establecer actividades para >	En el menú secundario, seleccione un Trabajo , Conjunto de trabajos o Conjunto de actividades . Utilice el cuadro de diálogo Establecer actividades resultante para definir las actividades de trabajo del agente. Los Conjuntos de actividades aparecen en la cuadrícula como barras amarillas.
Eliminar>	<p>En el menú secundario, seleccione el conjunto de actividades u otro elemento de programa que desee eliminar del programa.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Importante</p> <p>Tenga cuidado al seleccionar, porque no habrá mensaje de confirmación antes de eliminar el elemento. Si un turno solo incluye un conjunto de actividades, ese conjunto de actividades no se puede eliminar, así que el comando Eliminar no aparece al hacer clic en él con el botón derecho del ratón</p> </div>
Reemplazar	<p>Al pulsar con el botón derecho del ratón directamente en un elemento (un receso para comer, un receso para descansar, una excepción de tiempo completo o de día parcial, un tiempo libre de día completo o día parcial, o tiempo marcado) en el programa de un agente, el comando Reemplazar se vuelve visible y se habilita en el menú desplegable. Utilice este comando para reemplazar el elemento "anterior" seleccionado con otro elemento "nuevo" del mismo tipo.</p> <p>La selección de Reemplazar> elemento... del menú activa el Asistente de Reemplazo Múltiple. El asistente muestra una serie de pantallas de selección (por ejemplo, Seleccionar actividades y Seleccionar agentes) que imitan pantallas similares en el Asistente de Inserción Múltiple.</p> <p>Realice sus selecciones en cada una de estas pantallas y haga clic en Siguiente.</p> <p>La pantalla de selección final muestra los elementos del mismo tipo que el elemento que está reemplazando. Seleccione un elemento y haga clic en Finalizar.</p> <p>WFM reemplaza el elemento "anterior" con el elemento "nuevo", para todos los agentes seleccionados que tienen el mismo elemento "anterior" en su programa de ese día.</p>
Ejecutar	Cuando se trabaja en el Programa maestro , si el día de programa del agente tiene elementos pendientes, y la autorización de seguridad para Aprobar cambios está habilitada, se puede seleccionar Ejecutar para que todos los cambios pendientes de ese día se incluyan en el programa.

	Si está trabajando en un escenario de programa y el día de programa del agente tiene elementos pendientes, puede seleccionar Ejecutar para que todos los cambios pendientes de ese día se incluyan en el programa.
Revertir	Si el día del agente tiene elementos de programa pendientes, puede seleccionar Revertir para eliminar todos los cambios pendientes para el agente ese día.
Deshacer cambios	Restaura el programa de este agente en el estado en que se encontraba cuando fue guardado por última vez.
Inserción múltiple	Le permite insertar elementos de programa para múltiples agentes o equipos.
Historial del programa	Se emplea para comparar el programa maestro actual con su estado anterior y, opcionalmente, para restaurar el programa maestro a ese mismo estado anterior (reversión).

Sugerencia

Un mensaje de advertencia aparece si sus inserciones o ediciones incumplen las restricciones de tiempo del turno o de cualquier elemento del turno, incluyendo el momento adecuado y la distribución de los recesos para comer, recesos para descansar y excepciones.

Mover y cambiar el tamaño de los elementos de un turno

Una vez que el programa de un agente contiene un turno, se puede utilizar el ratón para mover (arrastrar y soltar) o cambiar el tamaño de algunos de los elementos de programa del turno (conjuntos de actividades, recesos para descansar, recesos para comer y excepciones de día parcial) o el turno en sí.

Al mover un elemento, tanto su hora de inicio como de finalización cambian, pero su duración se mantiene. Cuando se cambia el tamaño de un elemento, se modifica su hora de inicio o de finalización, lo que produce un cambio en su duración.

Importante

Un mensaje de **Advertencia** aparece si sus cambios ocasionan la superposición de elementos de programa, o en caso de que incumplan las restricciones de turno o de algún elemento del turno. Los siguientes son algunos ejemplos de restricciones de tiempo:

1. WFM Web nunca mueve recesos para comer ni excepciones de día parcial junto con los turnos; algunos recesos para comer o excepciones de día parcial —dependiendo de su configuración— no pueden ocurrir fuera de las horas del turno.
2. WFM Web nunca mueve los conjuntos de actividades o de trabajos con granularidad de 1 minuto, pero trata estos elementos de turno como elementos de granularidad de 15 minutos y, si se viola la restricción de la granularidad de 15 minutos, se mostrará el siguiente mensaje de **Advertencia**: *Violación de restricción: Las horas del conjunto de actividades deben coincidir con el inicio/fin del turno o con los intervalos de 15 minutos.*

Para mover un elemento de turno

Sugerencia

Si desea mover el turno en sí, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras realiza los dos primeros pasos.

1. Haga clic en el medio del elemento de programa y mantenga presionado el botón del ratón. El puntero del ratón se convierte en una flecha de cuatro puntas.
2. Arrastre el elemento hacia la derecha o hacia la izquierda.
3. Suelte el botón del ratón (y cualquier tecla) cuando el elemento tenga las horas de inicio y finalización que desee.
Un mensaje de advertencia le informa sobre cualquier violación de las restricciones.

Cambiar el tamaño de un elemento de turno

Sugerencia

Si desea cambiar el tamaño del turno en sí, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras realiza los dos primeros pasos.

1. Haga clic cerca del punto de inicio o finalización de un elemento de programa y mantenga presionado el botón del ratón. El puntero del ratón se convierte en una flecha de dos puntas (Si aparece una flecha de cuatro puntas, o si el puntero no cambia, libere el botón del ratón y luego haga clic en el borde de la barra de color del elemento).
2. Arrastre el punto de inicio o finalización de la barra hacia la derecha o hacia la izquierda.
3. Suelte el botón del ratón cuando el elemento tenga la hora de inicio o finalización que desee.
Un mensaje de advertencia le informa sobre cualquier violación de las restricciones.

Ejecución o reversión de cambios pendientes

Para incluir todos los **cambios pendientes** que estén en el programa de un agente para el día seleccionado, o para eliminarlos todos:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en la fila de programa del agente en la vista **De un día**.
2. Seleccione **Ejecutar** o **Revertir** en el menú de accesos directos.

Sugerencia

Si no tiene habilitada la autorización de seguridad para **Aprobar cambios**, no puede seleccionar **Ejecutar**.

Asistente de inserción de turno

Use el **Asistente de inserción de turno** para insertar un turno en el programa de un agente:

1. En la cuadrícula **De un día** o de **Agente Extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la fila de un agente.
2. Haga clic en cualquier intervalo para cualquier agente que no tenga un turno programado.
3. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Insertar turno**.
En la primera de las dos pantallas del **Asistente de inserción de turno**, **Seleccionar turno**, se abre.
4. En la lista **Seleccionar turno**, haga clic en una fila de turno para seleccionarlo.
Esta lista muestra el nombre y las horas de cada turno configurado en WFM Web. Si es necesario, aparece una barra de desplazamiento vertical a la derecha.
5. Ajuste la **Hora de inicio** y de **finalización** del turno, según sea necesario.
 - Seleccione **Día siguiente** si la **Hora de finalización** tiene lugar un día después de la **Hora de inicio**. Los valores de configuración que introdujo deben coincidir con las restricciones de tiempo configuradas para el tipo de turno.
 - Seleccione **Insertar automáticamente recesos para comer y recesos para descansar** para que los recesos para comer y descansar se inserten automáticamente en el turno y se optimicen, según la cobertura de programa, de acuerdo con las restricciones configuradas para este **Turno** en Web. Si esta opción no está verificada, el **Turno** se insertará sin recesos para comer o descansar, y se podrán insertar manualmente.
 - Seleccione la casilla de verificación **Mostrar actividades que coincidan con habilidades secundarias** para especificar las actividades que coincidan con la habilidad secundaria de este agente.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Seleccionar conjunto de actividades**, puede seleccionar:
 - una o más actividades laborales
 - un conjunto de actividades
 - una o más actividades asociadas con un conjunto de actividades.
8. Si está insertando un turno para un agente que puede trabajar en múltiples actividades, puede seleccionar múltiples actividades.

Importante

Las horas de turno que seleccionó en la pantalla previa deben ser acordes con las restricciones de tiempo configuradas para el conjunto de actividades. (Haga clic en **Atrás** si requiere cambiar las horas de inicio y finalización del turno).

9. Haga clic en **Finalizar** para insertar actividades de trabajo o conjunto de actividades y cerrar el asistente.

Importante

No se muestran advertencias si el turno contiene elementos de turno configurados incorrectamente que no pueden ser insertados.

Reaparece la vista. El nuevo turno aparece como barra azul oscuro (puede cambiar el color con la [Herramienta Colores](#)).

Diálogo insertar receso para descansar

Utilice el cuadro de diálogo **Insertar receso para descansar** para insertar un receso para descansar en el programa de un agente:

1. En la vista **De un día** o de **Agente extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la barra de turno azul oscuro de un agente (puede cambiar el color con la **Herramienta colores**).
Haga clic en el intervalo, o cerca de él, en el cual desea que comience el receso para descansar.
2. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Insertar > Receso para Descansar**.
Se abre el cuadro de diálogo **Insertar Receso para Descansar**. Este muestra los descansos para descansar que están asociados al turno seleccionado.

Haga clic en **Mostrar todos** si prefiere mostrar todos los descansos para descansar configurados en su centro.

3. En la lista **Elegir elemento para insertar**, haga clic en la fila de receso para descansar para seleccionarla.
Las primeras dos columnas de la lista muestran el nombre completo y el corto de cada receso para descansar.

La columna **Horas** muestra la duración configurada del receso para descansar en horas y minutos.

Una marca de verificación en la columna **Pagado** indica que el tiempo del receso para descansar es pagado. (En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de las casillas de verificación para cambiar este atributo).

4. Ajuste la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización**, según sea necesario.
Se puede seleccionar **Día siguiente** para **Hora de finalización** únicamente o para hora tanto de **Inicio**, como de **Finalización** si cualquiera de ellas ocurre el día siguiente. (No se puede seleccionar **Día siguiente** únicamente para **Hora de inicio**).
5. Haga clic en **Aceptar** para insertar el receso para descansar seleccionado y cerrar el cuadro de diálogo.
Reaparece la vista. El nuevo receso para descansar aparece como una barra gris claro.

Diálogo Inserción de receso para comer

Utilice el cuadro de diálogo Insertar receso para comer para insertar un receso para comer en el programa de un agente:

1. En la vista **De un día** o **Agente extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la barra de turno azul oscuro de un agente (puede cambiar el color con la **Herramienta colores**).
2. Haga clic en el intervalo, o cerca de él, en el cual desea que comience el receso para comer.
3. En el menú de accesos directos que aparece, seleccione **Insertar >receso para comer**.
Aparece el cuadro de diálogo **Insertar receso para comer**. Muestra recesos para comer que están asociados al turno seleccionado.

Haga clic en **Mostrar todos** si prefiere mostrar todos los recesos para comer configurados en su centro.

4. En la cuadrícula **Elegir elemento para insertar**, haga clic en la fila de un receso para comer para seleccionarla.
Las primeras dos columnas de la lista muestran el nombre completo y el corto de cada receso para comer.

La columna **Horas** muestra la duración configurada del receso para comer en horas y minutos.

Una marca de verificación en la columna **Pagado** indica que el tiempo del receso para comer es pagado. (En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de las casillas de verificación para cambiar este atributo).

5. Ajuste la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización**, según sea necesario.
Se puede seleccionar **Día siguiente** para **Hora de finalización** únicamente o para hora tanto de **Inicio**, como de **Finalización** si cualquiera de ellas ocurre el día siguiente. (No se puede seleccionar **Día siguiente** únicamente para **Hora de inicio**).
6. Haga clic en **Aceptar** para insertar el receso para comer seleccionado y cerrar el cuadro de diálogo.
Reaparece la vista. El nuevo receso para comer aparece como una barra azul claro.

Importante

Cuando se inserta un receso para comer usando este cuadro de diálogo, el programa no toma en cuenta el derecho del agente para disfrutar de este receso para comer.

Diálogo Insertar conjunto de actividades

Use el cuadro de diálogo **Insertar conjunto de actividades** para insertar un conjunto de actividades en el programa de un agente:

1. En la vista **De un día** o de **Agente extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la barra de turno azul oscuro de un agente (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).
2. Haga clic en el intervalo, o cerca de él, en el cual desea que comience el conjunto de actividades. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Insertar >Conjunto de actividades**.

Se abre el cuadro de diálogo **Insertar conjunto de actividades**.

3. Seleccione un conjunto de actividades, o una o más de sus actividades asociadas. En el árbol **Elegir elemento o Insertar**, puede expandir conjunto de actividades para mostrar sus actividades. Puede seleccionar un conjunto de actividades entero, o una o más actividades dentro de cualquier conjunto de actividades.
4. Ajuste la **Hora de Inicio** o la **Hora de Finalización** del **Conjunto de actividades** o de la actividad seleccionada, las veces que sea necesario. Se puede seleccionar **Día siguiente** para **Hora de inicio** o de **Finalización** si cualquiera de ellas ocurre el día siguiente.

Importante

Los valores de configuración que introdujo deben coincidir con las restricciones de tiempo configuradas para el conjunto de actividades.

5. Haga clic en **Aceptar** para insertar el conjunto de actividades seleccionado y cerrar el cuadro de diálogo. Reaparece la vista.

Los **Conjuntos de actividades** aparecen como barras amarillas (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).

Inserción de excepciones

WFM utiliza cuadros de diálogo y elementos de menú diferentes para excepciones de días parciales y de días completos:

- Utilice el diálogo **Insertar excepción** para [insertar una excepción de día parcial](#) en el programa del agente.
- Utilice el diálogo **Insertar excepción de día completo** para [insertar una excepción de día completo](#) en el programa del agente.

Por ejemplo, es probable que necesite programar una reunión de día completo o una cita de una hora después de que el programa haya sido creado.

Inserción de excepciones de día parcial

Para insertar una excepción de día parcial:

1. En la vista **De un día** o **Agente extendido**, [haga clic con el botón derecho](#) del ratón en la barra de turno azul oscuro de un agente (puede cambiar el color con la [Herramienta colores](#)).
2. Haga clic donde desee, o cerca de donde desee, que comience la excepción.
3. En el menú de accesos directos que aparece, seleccione **Insertar >Excepción**.
Se abre el cuadro de diálogo **Insertar excepción**. El nombre del agente aparece en la barra de título.

Se pueden agregar notas a las Excepciones que luego aparecen en algunas vistas del programa e informes. Para obtener detalles, consulte [Notas de la excepción](#) en la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

4. En la cuadrícula, haga clic en una fila de excepciones.
La cuadrícula muestra los tipos de excepción de día parcial configurados en el módulo **Políticas** de WFM Web para Supervisores.

Si es necesario, una barra de desplazamiento vertical aparece a la derecha. Las primeras dos columnas muestran el nombre completo y el corto de cada excepción.

Las marcas de verificación que se encuentran en las columnas restantes indican si se paga la excepción, si es convertible en día libre y si se cuenta como tiempo libre. En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de las casillas de verificación para cambiar estos atributos.

La columna **Centro** indica todos los centros a los se asigna la excepción.

5. Ajuste la **Hora de inicio** y **definalización** de esta excepción.
 - Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** si la excepción comienza el día después del inicio de los turnos del agente.

- O seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** si la excepción comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
6. Haga clic en **Aceptar** para insertar la excepción seleccionada y cerrar el cuadro de diálogo. Reaparece la vista. La nueva excepción aparece como una barra roja (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).

Importante

Si las horas de inicio y finalización llegaran a colocar la excepción fuera de las horas del turno del agente, aparece un mensaje de advertencia. Si todas las actividades de un agente están programadas en los conjuntos de actividades y se asigna una excepción prolongada, es posible que la excepción sea el único grupo de estados del programa disponible durante las horas de trabajo pagadas del agente.

Insertar excepciones de día completo

Para insertar una excepción de día completo:

1. En la cuadrícula **De un día** o de **Agente Extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la fila de un agente.
2. En el menú de accesos directos que aparece, seleccione **Insertar > Excepción de día completo**. Se abre el cuadro de diálogo **Excepción de día completo**. El nombre del agente aparece en la barra de título.
3. Haga clic en una fila de excepción.
La lista muestra los tipos de excepción de un día completo configurados en el módulo **Políticas** de WFM Web para Supervisores. Si es necesario, una barra de desplazamiento vertical aparece a la derecha. Las primeras dos columnas muestran el nombre completo y el corto de cada excepción.

Las marcas de verificación que se encuentran en las columnas restantes indican si la excepción es pagada, si es convertible en día libre y si cuenta como tiempo libre. En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de las casillas de verificación para cambiar estos atributos.

La columna **Centro** indica todos los centros a los se asigna la excepción.

4. En la sección **Especificar Inicio/Finalización**, puede ajustar, opcionalmente, el **Tiempo de Inicio** y **Tiempo de Finalización** de la excepción las veces que sea necesario.
 - Si la excepción comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después, seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización**.
 - Si seleccionó una excepción pagada, puede seleccionar la casilla de verificación **Especificar horas pagadas** para introducir una duración que no sea el número de horas predeterminado de un día de trabajo.
 - Si seleccionó la casilla de verificación **Especificar horas pagadas**, se habilita la casilla de verificación **Horas pagadas**.

Importante

Si ingresa una hora de inicio/finalización pero no ingresa un valor para **Horas Pagadas**, las **Horas Pagadas** se igualarán a la **Hora de Finalización** menos la **Hora de Inicio** (un valor conocido como **Horas Totales o Duración**).

5. Haga clic en **Aceptar** para insertar la excepción seleccionada y cerrar el cuadro de diálogo. Reaparece la vista. La nueva excepción se muestra como una barra roja.

Diálogos Inserción de tiempo libre

WFM utiliza diferentes cuadros de diálogo y elementos de menú para elementos de programa de tiempo libre de día parcial y día completo:

- Utilice el **cuadro de diálogo** Inserción de tiempo libre **para insertar el tiempo libre de día parcial** en el programa de un agente.
- Utilice el **cuadro de diálogo** Inserción de tiempo libre de día completo **para insertar el tiempo libre de día completo** en el programa de un agente.

Por ejemplo, un agente puede ser citado para formar parte de un jurado o necesitar un reposo médico después de que el programa se haya creado.

Inserción de tiempo libre de día parcial

Para insertar un elemento de programa de tiempo libre de tiempo parcial:

1. En la vista **De un día** o de **Agente extendido**, **haga clic con el botón derecho** del ratón en la barra de turno azul oscuro de un agente (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).
 2. Haga clic en el intervalo, o cerca de él, donde desea que comience el tiempo libre.
 3. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Insertar > Tiempo libre**. Se abre el cuadro de diálogo **Insertar tiempo libre**. El nombre del agente aparece en la barra de título.
 4. En la lista de tipos de tiempo libre, haga clic en la fila correspondiente al tiempo libre que desea insertar.
- Seleccione la casilla de verificación **Mostrar Todo** para mostrar todos los tipos de tiempo libre. Desmarque la casilla de verificación para mostrar solo los tipos de tiempo libre que son aplicables al agente seleccionado. Véase "Tiempo libre primario" en la **Guía del Administrador Workforce Management**.

Importante

La lista muestra los tipos de tiempo libre que se configuraron en el módulo **Políticas** de WFM Web para Supervisores. Si es necesario, una barra de desplazamiento vertical aparece a la derecha.

Si selecciona un tipo de tiempo libre que no está asociado con un agente seleccionado, WFM asigna el tiempo libre pero no aplica las reglas de balance de tiempo libre. Sin embargo, si el tipo de tiempo libre cuenta para los límites de tiempo libre, WFM toma en cuenta este elemento de tiempo libre al calcular los límites.

Las primeras dos columnas muestran el nombre completo y el corto de cada excepción.

Las marcas de verificación en las columnas restantes indican si el tiempo libre se paga y si cuenta para los límites de tiempo libre. En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de las casillas de verificación para cambiar estos atributos.

La columna **Centro** indica todos los centros a los se asigna el tipo de tiempo libre.

- Opcional: Ajuste la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización** de este tiempo libre si los valores predeterminados no son correctos.
 - a. Haga clic dentro de los campos **Hora de inicio** y **Hora de finalización** para modificar los valores predeterminados para horas, minutos y am/pm.
 - b. Seleccione **Día siguiente** a la derecha del cuadro de texto **Hora de inicio** si el tiempo libre comienza el día siguiente al comienzo del turno del agente.
 - c. Seleccione **Día siguiente** a la derecha del cuadro de texto **Hora de finalización** si el tiempo libre finaliza el día después de que comience.
- Haga clic en **Aceptar** para insertar el tiempo libre seleccionado y cerrar el cuadro de diálogo. Reaparece la vista. El nuevo tiempo libre aparece como una barra verde oscuro (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).

Importante

Si la **Horas de inicio** y de **Finalización** llegan a colocar el tiempo libre fuera de las horas del turno del agente, aparece un mensaje de advertencia. Si todas las actividades de un agente están programadas en los conjuntos de actividades y se asigna un tiempo libre prolongado, es posible que el tiempo libre sea el único grupo de estados del programa disponible durante las horas de trabajo pagadas del agente.

Inserción de tiempo libre de día completo

Para insertar tiempo libre de día completo en el programa de un agente:

1. En la cuadrícula **De un día** o de **Agente extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la fila de un agente.
2. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Insertar > Tiempo libre de día completo**. Se abre el cuadro de diálogo **Insertar tiempo libre de día completo**. El nombre del agente aparece en la barra de título.
3. En la lista de tipos de tiempo libre, haga clic en la fila correspondiente al tiempo libre que desee insertar.

Importante

La lista muestra los tipos de tiempo libre que se configuraron en el módulo Políticas de WFM Web. Si es necesario, una barra de desplazamiento vertical aparece a la derecha.

Si selecciona un tipo de tiempo libre que no está asociado con un agente seleccionado, WFM asigna el tiempo libre pero no aplica las reglas de balance de tiempo libre. Sin embargo, si el tipo de tiempo libre cuenta para los límites de tiempo libre, WFM toma en cuenta este elemento de tiempo libre al calcular los límites.

Las primeras dos columnas muestran el nombre completo y el corto de cada excepción.

Las marcas de verificación en las columnas restantes indican si el tiempo libre se paga y si cuenta para los límites de tiempo libre. En este

contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de las casillas de verificación para cambiar estos atributos.

La columna **Centro** indica todos los centros a los se asigna el tipo de tiempo libre.

4. Opcional: Ajuste la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización** de este tiempo libre si los valores predeterminados no son correctos.
 - a. Seleccione la casilla de verificación **Especificar inicio/finalización** para habilitar los campos **Hora de inicio** y **Hora de finalización** y luego haga clic dentro de cada campo para modificar los valores predeterminados para horas, minutos y am/pm.
 - b. Seleccione **Día siguiente** a la derecha del cuadro de texto **Hora de finalización** si el tiempo libre finaliza el día después de que comience.
3. Opcional: Especifique una duración no estándar de su día libre completo.
 - Seleccione la casilla de verificación **Especificar horas pagadas** para habilitar el campo **Horas pagadas** y haga clic en este e ingrese o seleccione un valor para especificar el número exacto de horas de un día completo para este tiempo libre concreto.

Importante

La casilla de verificación **Especificar horas pagadas** se habilita solo si se selecciona un tipo de tiempo libre pagado en la **lista** Elegir tiempo libre

- Haga clic en **Aceptar** para insertar el tiempo libre seleccionado y cerrar el cuadro de diálogo. Reaparece la vista. El nuevo tiempo libre de día completo aparece como una barra verde oscuro (puede cambiar el color con la **Herramienta de Colores**).

Asistente Insertar conjunto de trabajos

Use el **Asistente Insertar Conjunto de Trabajos** para insertar un conjunto de trabajos en el programa de un agente.

1. En la cuadrícula **De un día** o de **Agente extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la fila de un agente.
2. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Insertar conjunto de trabajos**. Se abre la pantalla **Especificar parámetros de conjunto trabajos** del Asistente para **Insertar conjunto de trabajos**.
 - a. Ajuste la **Hora de inicio** y la **de finalización**, según sea necesario.

Seleccione **Día siguiente** (al lado del cuadro de texto **Hora de inicio** y al lado del cuadro de texto **Hora de finalización**) si el conjunto de trabajos se inicia y finaliza el día después de que se inicien los turnos del agente.

—O—

seleccione **Día siguiente** (al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** solamente) si el conjunto de trabajo comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
 - b. Seleccione uno de los siguientes dos botones de opciones:
 - **Seleccionar actividades nuevas para conjunto de trabajos** (opción predeterminada) habilita el asistente que muestra la pantalla **Seleccionar actividades para conjunto de trabajos**.
 - **Utilizar las actividades de los turnos existentes** deshabilita esa pantalla.
 - c. Seleccione la casilla de verificación **Marcar como horas extras con tiempo marcado** (por opción predeterminada) para habilitar el asistente que muestra la pantalla **Seleccionar tiempo marcado para horas extras**. Desactive esta casilla de verificación para deshabilitar esa pantalla.
 - d. Haga clic en **Siguiente**. Se abre la pantalla **Seleccionar actividades para conjunto de trabajo**, si la habilitó anteriormente.
3. Seleccione de la lista de actividades (las que el agente puede realizar, según sus habilidades primarias y secundarias):
 - una o más actividades laborales
 - un conjunto de actividades
 - una o más actividades que están asociadas con un conjunto de actividades; Si se está insertando un conjunto de trabajos para un agente que puede trabajar en múltiples actividades, puede seleccionar múltiples actividades.

Importante

Las horas del conjunto de trabajos que seleccionó en la pantalla previa deben ser acordes con las

restricciones de tiempo configuradas para el conjunto de actividades. (Haga clic en **Atrás** si necesita cambiar las horas de inicio o finalización del conjunto de trabajos).

4. Haga clic en **Siguiente** (o **Finalizar**, si ésta es la pantalla final).
Se abre la pantalla **Seleccionar tiempo marcado para horas extras**, si la habilitó anteriormente.
5. Seleccione un elemento de esta lista.
La lista solamente muestra los elementos que tengan habilitado **Usado para marcar horas extras** y, por lo tanto, puede estar vacía.
6. Haga clic en **Finalizar** para insertar los conjuntos de trabajo seleccionados y cerrar el asistente.

Diálogo Inserción de tiempo marcado

El **Tiempo marcado** le permite marcar de forma parcial o total el turno de un agente para rastrear de qué manera está utilizando ese tiempo el agente. Por ejemplo, puede querer marcar tiempo extra en el que un agente está trabajando al final del día. Puede ver este **tiempo marcado** en el programa y puede ejecutar varios informes para rastrear cómo se utilizan diferentes tipos de tiempo marcado en los programas.

Utilice el cuadro de diálogo **Inserción de tiempo marcado** para insertar tiempo marcado en el programa de un agente:

1. En la vista **De un día** o de **Agente extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la barra de turno azul oscuro de un agente (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).

Haga clic en el intervalo, o cerca de él, donde desea que comience el tiempo marcado. También puede hacer clic en un intervalo fuera del turno. Si hace clic en un intervalo antes del tiempo de inicio del turno actual, podrá tanto extender el tiempo de inicio del turno como insertar el tiempo marcado entre el tiempo de inicio más temprano y el tiempo de inicio actual, en un paso. Si hace clic en un intervalo después del tiempo de finalización del turno actual, podrá tanto extender el tiempo de finalización del turno como insertar el tiempo marcado entre el tiempo de finalización actual y el tiempo de finalización más tardío, en un paso.
2. En el menú de accesos directos que aparece, seleccione **Insertar> Tiempo marcado**.
Se abre el cuadro de diálogo de **Insertar tiempo marcado**. Muestra los tipos de tiempo marcado configurados para el centro seleccionado. Para cada instancia de tiempo marcado, la pantalla muestra el nombre completo, el nombre corto y si tiene horas extras asignadas.
3. En la lista de tipos de tiempo marcado, haga clic en la fila correspondiente al tiempo marcado que desea insertar.
La lista muestra el nombre completo y el corto de cada tipo de tiempo marcado.
4. Ajuste la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización**, según sea necesario.
Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** si el tiempo marcado comienza el día después del inicio de los turnos del agente. O seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** si el tiempo marcado comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
5. Haga clic en **Aceptar** para insertar el tiempo marcado y cerrar el cuadro de diálogo.
Reaparece la vista. El nuevo tiempo marcado aparece en naranja (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).

Importante

Si el período de tiempo marcado seleccionado se superpone a cualquier tiempo libre, WFM Web genera un mensaje de error y no se inserta el tiempo marcado.

Para obtener una explicación de cómo mostrar tiempo marcado, véase la **Vista Programa maestro de un día** o **Vista Escenario de programa de un día**.

Historial del programa

Utilice esta ventana para comparar el programa actual con su estado anterior y, opcionalmente, para restaurar el programa a ese mismo estado anterior (reversión).

Sugerencia

La función de reversión —y toda **la funcionalidad** Historial del programa— se aplican únicamente al **Programa maestro**.

1. En la cuadrícula **De un día, haga clic con el botón derecho** del ratón en la fila de un agente.
2. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Historial del programa...**
Se abre la ventana **Historial del programa.&**

La mitad superior de la ventana muestra una cuadrícula que muestra todos los cambios realizados en el programa, con cada cambio en una sola línea. Las columnas de cada línea son:

- **Fecha del cambio**
- **Usuario** (quién efectuó el cambio)
- **Acción** (tipo de cambio realizado)
- **Programa histórico** (gráfico horizontal de barras que representa las horas del turno que contiene esos cambios).

La mitad inferior muestra el programa del agente actual (posterior al cambio) a la izquierda y el historial del agente (anterior al cambio) a la derecha. Cuando utiliza el cursor para seleccionar cada cambio indicado en la mitad superior de la ventana, WFM resalta los elementos que cambiaron a ambos lados de la mitad inferior. De este modo, puede comparar cada cambio con el estado original y decidir si desea restablecer el programa a su estado original antes de ese cambio en concreto.

3. Cuando haya seleccionado el cambio que desea restaurar, haga clic en **Restaurar** en la parte inferior de la ventana.

Diálogo Editar elemento

El cuadro de diálogo **Editar elemento** se utiliza para editar la hora de inicio y la hora de finalización, o la duración, del elemento de programa de un agente.

1. En la cuadrícula **De Un Día** o de **Agente Extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en el turno o elemento de turno de un agente.
Para editar el turno en sí, haga clic con el botón derecho del ratón en cualquier lugar del turno.
Para editar un elemento de turno (conjunto de actividades, tiempo libre, tiempo marcado, receso para descansar o receso para comer), haga clic con el botón derecho del ratón en ese elemento.
Consulte **Cuadro de diálogo Editar excepción** si necesita editar una excepción.
2. En el menú de acceso directo que aparece, haga clic o coloque el puntero del ratón sobre **Editar** para mostrar el menú secundario **Editar**.
3. En el menú secundario, seleccione el elemento que desea editar.
El menú secundario siempre incluye la opción **Turno**. Si no incluye el elemento de turno que deseaba editar, presione **Esc** para cerrar el menú de acceso directo, y luego haga clic de nuevo con el botón derecho del ratón directamente dentro del elemento de turno.
4. Ajuste la **Hora de inicio** y de **finalización** si lo desea.
Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de Finalización** si el elemento turno comienza el día después del inicio de los turnos del agente. O seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de Finalización** si el elemento turno comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
5. Si está editando un turno, puede seleccionar **Mover elementos del programa con turno**.
 - Si selecciona esta casilla de verificación, no puede editar directamente la hora de finalización del turno. WFM Web calcula la hora de finalización basándose en la hora de inicio introducida. Mueve todo el turno y todos los elementos del turno, con excepción de los recesos para comer y las excepciones.
 - Si deja en blanco esta casilla de verificación, puede especificar las horas de inicio y finalización del turno.
 - La opción **Mover elementos del programa con turno** aparece solamente cuando se edita un turno.
6. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios.

El cuadro de diálogo se cierra si la edición se completa satisfactoriamente. La cuadrícula refleja sus ediciones en este elemento de programa, y los conjuntos de actividades adyacentes se pueden expandir o contraer automáticamente para mantener un programa continuo.

Un mensaje de **Advertencia** aparece si la edición incumple las restricciones de tiempo del turno o de cualquier elemento del turno. Por ejemplo, WFM Web intenta mantener la distribución de recesos para descansar y los conjuntos de actividades dentro de los turnos, y nunca mueve recesos para comer o excepciones junto con los turnos. Además, los recesos para comer no pueden ocurrir fuera de las horas del turno.

Diálogo Editar Excepción

Use el cuadro de diálogo **Editar Excepción** para editar excepciones en la vista de **Programa de Un Día** o **Agente Extendido**.

1. En la cuadrícula **De Un Día** o de **Agente Extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la excepción que desea cambiar.
2. En el menú de acceso directo que aparece, haga clic o coloque el puntero del ratón sobre **Editar** para mostrar el menú secundario **Editar**.
Consulte Edición de excepciones de día parcial y Edición de excepciones de día completo.
3. En el menú secundario, seleccione **Excepción**.
Puede editar tanto los parámetros de la excepción actual como reemplazar la excepción por una nueva que esté incluida en la lista de excepciones del cuadro de diálogo Editar Excepción.

Edición de excepciones de día parcial

Para editar excepciones de día parcial:

1. Si está reemplazando la excepción actual por otra, selecciónela en la lista (solo aparecen en la lista las excepciones válidas de día parcial y día completo).
 - Si se trata de una excepción de día parcial, establezca las horas de **inicio** y **finalización**.
 - Si es una excepción de día completo, utilice el próximo algoritmo **Para editar excepciones de día completo**.
 - Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** si la excepción comienza el día después del inicio de los turnos del agente.
 - Seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** si la excepción comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
2. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios o en **Cancelar** para descartarlos.

Edición de excepciones de día completo

Para editar las excepciones de día completo:

1. Si está reemplazando la excepción actual por otra, selecciónela en la lista (solo aparecen en la lista las excepciones válidas de día completo).
2. Opcional: Seleccione la casilla **Especificar Inicio/Finalización** para especificar la fecha de inicio y la fecha de finalización de las excepciones de día completo e ingrese el valor.
Si la excepción finaliza el día después de que comience, seleccione **Día Siguiente** al lado del cuadro

de texto **Tiempo de Finalización**.

3. Opcional: Si la excepción de día completo es pagada, seleccione la casilla de verificación **Especificar horas pagadas** para introducir una duración que no sea el número de horas predeterminado de un día de trabajo.

Sugerencia

Si selecciona la casilla de verificación **Especificar Horas Pagadas**, el cuadro de texto **Horas pagadas** se vuelve editable. Si ingresa una hora de inicio/finalización pero *no* ingresa un valor para **Horas Pagadas**, las **Horas Pagadas** se igualarán a la **Hora de Finalización** menos la **Hora de Inicio** (un valor conocido como *Horas Totales* o *Duración*).

4. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios o en **Cancelar** para descartarlos. La excepción editada se muestra.

Diálogo Editar tiempo libre de día completo

Use el diálogo **Editar tiempo libre de día completo** para editar elementos de tiempo libre de día completo en la vista del **programa De un día** o de **Agente extendido**. Si es tiempo libre de tiempo parcial, se usa el diálogo **Editar elemento**.

Edición de tiempo libre de día completo

Para editar tiempo libre de día completo:

1. En la cuadrícula **De un día** o de **Agente extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en el tiempo libre de día completo que desea cambiar.
2. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Editar tiempo libre de día completo**.
3. Edite los parámetros del tiempo libre actual o reemplácelos por uno nuevo de la lista de tiempo libre en el cuadro de diálogo **Editar tiempo libre de día completo**. Solo se muestran en la lista los elementos de tiempo libre válidos que se asignan al agente.
4. Marque **Mostrar todo** para mostrar todos los elementos de tiempo libre asignados al centro.
5. Si va a reemplazar el tiempo libre actual por otro, selecciónelo en la lista.
6. Opcional: Seleccione la casilla de verificación **Especificar Inicio/Fin** e introduzca o seleccione las horas correctas en los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización**.

Sugerencia

Si el tiempo libre finaliza el día después de su comienzo, seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización**.

7. Opcional: Si el **tiempo libre de día completo** es pagado, seleccione la casilla de verificación **Especificar Horas Pagadas** para introducir una diferente del número predeterminado de horas en un día de trabajo.

Sugerencia

Si selecciona la casilla de verificación **Especificar Horas Pagadas**, el cuadro de texto **Horas pagadas** se vuelve editable. Si ingresa una hora de inicio/finalización pero *no* ingresa un valor para **Horas Pagadas**, las **Horas Pagadas** se igualarán a la **Hora de Finalización** menos la **Hora de Inicio** (un valor conocido como *Horas Totales* o *Duración*).

8. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios o en **Cancelar** para descartarlos. Aparece la vista y muestra el tiempo libre editado.

Diálogo Establecer actividades

1. En la vista **De un día** o **Agente extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en un **turno** o **conjunto de actividades** de un agente. (El programa del agente debe ya contener un turno con o sin un conjunto de actividades).
2. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Establecer actividades** Para.
3. En el submenú, seleccione el conjunto de actividad que desea modificar.
 - Si hace clic con el botón derecho del ratón en la actividad de trabajo azul oscuro dentro de un turno, el menú secundario le permite seleccionar **Trabajo** (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).
 - Si hace clic con el botón derecho del ratón en el conjunto de actividad amarillo, el submenú le permite seleccionar **Conjunto de actividades** (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).
 - Si existe un conjunto de trabajo, el submenú también permite seleccionar **Conjunto de trabajo**, con lo cual se inicia el **Asistente de insertar conjunto de trabajo**.

Dependiendo de su selección en este submenú, usted o editará las actividades de trabajo o las actividades dentro del **Conjunto de actividades**.

Se abre el cuadro de diálogo **Ajustar actividades**. Su cuadrícula muestra todas las actividades que pertenecen al trabajo seleccionado o conjunto de actividades. (Si es necesario, una barra de desplazamiento vertical aparece a la derecha).

En la primera columna, una marca de verificación indica las actividades que ya han sido asignadas.

4. Agregar o eliminar actividades.
 - Seleccione una casilla de verificación para agregar una actividad.
 - Borre la marca de una casilla de verificación para eliminar una actividad.
 - Puede agregar múltiples actividades dentro de cualquier conjunto de actividades.
5. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios.

Si los cambios no violan restricciones, el cuadro de diálogo se cierra y reaparece la vista.

Si sus cambios llegaran a eliminar la última actividad restante de un conjunto de actividades, aparece un mensaje de error. Utilice el comando **Eliminar** para eliminar el conjunto de actividades propiamente dicho.

Si sus cambios violan alguna restricción (por ejemplo, mantener un conjunto insuficiente de actividades como para cubrir las horas de operación del conjunto de actividades), un mensaje de advertencia le informa acerca del problema.

Diálogo Copiar programa

El cuadro de diálogo **Copiar programa** aparece cuando se hace clic con el botón derecho del ratón en un programa de agente y se selecciona **Copiar programa** en el menú de acceso directo en:

- **Vista Agente extendido de escenario**
- **Vista Agente extendido del Programa maestro**

El texto de la parte superior de este cuadro de diálogo contiene la fecha que se copiará:
Copiar programa de *nombre_agente* de fecha a:

Para especificar el rango de fechas de copiar en:


1. Haga clic en el **Selector de fechas** para **Fecha de inicio** e introduzca o seleccione la fecha de inicio para el rango copiar en.
2. Haga clic en el selector de fechas para la **Fecha de finalización** e introduzca o seleccione la fecha de finalización para el rango copiar en.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Si la operación de copiar no viola las restricciones de programa de agente (selección de un máximo de seis semanas, y las **Fechas de Inicio** y **Finalización** deben entrar en el objetivo del rango de fechas del programa para el **Programa maestro** o el escenario de programa), el WFM copia el día del programa seleccionado desde la **Fecha de Inicio** a la **Fecha de finalización**. Si la operación infringe las restricciones del programa, se abre el cuadro de diálogo **Revisar mensajes**.

4. En **Acción**, seleccione **Guardar** o haga clic en la flecha hacia abajo y seleccione **No guardar** en el menú desplegable.
5. Cuando termine con este cuadro de diálogo, haga clic en **Aceptar**.

Programador de reuniones

Use el **Asistente programador de reuniones** para programar una reunión:

1. En el módulo **Programa**, seleccione una de estas vistas: **Programa maestro semanal**, **<programa> Semanal**, **Programa maestro de un día**, **< programa >De un día**.
2. En la parte superior derecha del panel de **Trabajo**, seleccione la semana para la que desea programar la reunión.
3. Haga clic en **Programador de reuniones**. 
4. En la página **Seleccione una reunión en la lista** elija una selección existente (o decida crear una nueva) o habilite o inhabilite la confirmación automática.
Si selecciona usar una reunión existente, verá todas las páginas de **Programador de reuniones** excepto los **parámetros de reunión**. De lo contrario, verá solo las páginas **Participantes** y **Parámetros de reunión**.
5. En la página **Participantes**, elija los agentes que deben asistir (si está creando una nueva reunión). Si utiliza una reunión ya existente, la lista de participantes es de solo lectura.
6. En la página **Rango de fechas**, elija el rango de fechas aceptables para la reunión.
7. En la página **Parámetros de reunión**, seleccione el tipo de reunión, fechas posibles, horas posibles, duración, y porcentaje mínimo de asistentes necesarios.
8. Aparece un cuadro de mensaje, que indica cuantos agentes fueron programados para la reunión. Haga clic en **Aceptar**.
9. Si algunos agentes no fueron programados, un cuadro de mensaje aparece indicándolos. Haga clic en **Aceptar**.
La reunión es programada, y las excepciones, representando reuniones, son insertadas en el programa.

Programador de reuniones vs. Planificador de reuniones

El Programador de reuniones se adapta mejor para programar reuniones ad hoc y otras reuniones que no conocía cuando configuró el programa original.

El **Planificador de reuniones** (disponibles a través del módulo **Políticas**) es útil para programar reuniones preplanificadas especialmente aquellas que se repiten, tal como reuniones semanales de equipo o sesiones de capacitación personal dos veces por semana.

MSW: Seleccionar reunión

Para llenar la pantalla **Seleccione una reunión en la lista** del **Asistente programador de reuniones** (MSW):

1. Elija uno de los dos siguientes botones de opción:
 - **Crear nueva reunión**—Se configurará la reunión al hacer elecciones en esta pantalla y en otras dos: **participantes** y **parámetros**.
 - **Usar reunión existente**—Se configurará la reunión al hacer elecciones en esta pantalla y en otras dos: **participantes** y **rango de fechas**.
2. Seleccione o deseleccione la casilla de verificación **Ejecutar los cambios automáticamente**, para controlar la característica de ejecución automática.

Cuando se habilita, la ejecución automática se aplica a las reuniones que programa en el **Programa maestro** inmediatamente después de hacer clic en **Finalizar**. Cuando la confirmación automática está inhabilitada, la reunión tendrá el estado **Pendiente** después de hacer clic en **Finalizar**, y debe ser confirmada /aprobada antes que sea incorporada al **Programa maestro**.

Si no tiene la autorización de seguridad para **Aprobar cambios** con respecto al **Programa maestro**, el botón **Ejecutar los cambios automáticamente** está inhabilitado.

3. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la siguiente pantalla del asistente.

MSW: Seleccionar participantes

Para llenar la pantalla **Participantes** en el **Asistente programador de reuniones** (MSW):

1. Seleccionar cualquier combinación de **agentes**.

Si desea crear una reunión nueva, puede seleccionar agentes individuales procedentes de varios centros o equipos o puede seleccionar centros o equipos completos. Sin embargo, solo puede seleccionar dentro de la unidad de negocio a la que corresponde la vista **De un día** o **Semanal** que abrió.

Sugerencia

Si usa una reunión que ya existe, la lista de participantes se encontrará en modo de solo lectura.

2. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la siguiente pantalla del asistente.

MSW: Seleccionar fechas

Para llenar la pantalla **Rango de fechas** en el **Asistente programador de reuniones** (MSW):

1. Ingrese o seleccione una fecha en cada uno de los dos selectores de fecha.
 - Fecha de inicio
 - Fecha de finalización
2. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la pantalla siguiente del asistente o **Finalizar**, según estén habilitadas.

Selección de fecha y programas

- La **Fecha de finalización** debe ser posterior a la de inicio.
- El selector de **Fecha de finalización** está habilitado solo si la **Regla de recurrencia** de esta reunión es **Semanal** o **Mensual**.
- WFM insertará en el calendario una sola instancia de la reunión especificada para cada agente.
- Los valores predeterminados y las reglas de validación dependerán de la regla de recurrencia de la reunión (si existe alguna):
 - **Diario**—La fecha de inicio predeterminada es la misma que la primera fecha de la vista actual. La fecha de finalización predeterminada está deshabilitada y siempre es igual a la fecha de inicio. Si va a programar un escenario, las fechas deben estar dentro del rango de la fecha del escenario.
 - **X-semanal**—La fecha de inicio predeterminada es la misma que el primer día de la semana que está seleccionada en la vista actual. La fecha de finalización es el último día del período X-semanal desde la fecha de inicio. Si realiza una programación en un escenario, las fechas se recortarán para ubicarse dentro del rango de fechas del escenario.
 - **Mensual**—La fecha de inicio predeterminada es el primer día del mes que está seleccionada en la vista actual. La fecha de finalización es el último día del mismo mes de la fecha de inicio. Si realiza una programación en un escenario, las fechas se recortarán para ubicarse dentro del rango de fechas del escenario.

MSW: Parámetros de reunión

Para llenar la pantalla de **Parámetros de reunión** del **Asistente programador de reuniones** (MSW) complete las siguientes áreas de la pantalla:

Propiedades

1. Ingrese el nombre de la reunión en el campo **Nombre de reunión**.
2. Seleccione un tipo de excepción del menú desplegable **Tipo de excepción**.

La lista de los tipos de excepción incluye las excepciones de todos centros que se seleccionaron en la pantalla **Participantes**, y se asignaron al estado **Excepción puede ser usada en Planificador/Programador de reunión** de la vista **Tipos de Excepciones de >Políticas**.

Fechas y reglas de recurrencia

1. Ingrese o seleccione una fecha en el cuadro **Fecha de inicio**.
2. Ingrese o seleccione una fecha en el cuadro **Fecha de finalización**.
3. Opcional: Desactive la casilla de verificación a su derecha para deshabilitar la **Fecha de finalización**.
4. Seleccione los cuadros de verificación correspondientes a todos los días de la semana aceptables para la reunión.

Hora y duración

1. Ingrese o seleccione una hora en el cuadro de diálogo **Primera hora de inicio**.
2. Ingrese o seleccione una hora en el cuadro de diálogo **Última hora de finalización**.
3. Ingrese o seleccione el número de horas y minutos que la reunión durará en el cuadro de diálogo **Duración de la reunión**.
4. Seleccione el huso horario en la lista desplegable **Huso horario**.

Importante

Solo aparecen los husos horarios configurados en esta lista; cada elemento incluye la relación del huso horario con respecto a la Hora Media de Greenwich (GMT). Por ejemplo, la hora Estándar del Pacífico, la cual es 8 horas más que la hora GMT se presenta como PST (GMT-8.0).

Tipo de reunión

1. Seleccione uno de los tres botones siguientes, lo cual habilita las propiedades que están asociadas con estos.

- **Grupo único**—El tipo de reunión predeterminada. Representa una reunión única para todos los agentes que se especifican en la ficha **ficha** Participantes.

Ingrese o seleccione el número mínimo de asistentes necesarios de la reunión en el cuadro **% mínimo de invitados requeridos**. Ajuste el valor al **1%** para indicar que no hay un requisito mínimo del número de asistentes,— por ejemplo, programar una reunión para tantos asistentes como sea posible.

Importante

El valor 0 (cero) se interpreta como 100% para dar cabida a los datos que migraron de WFM 6.5, porque esa versión no incluye la variable **Porcentaje mínimo de asistentes seleccionados** en su base de datos.

- **Agente individual**—Una actividad común, como un seminario web, que se puede efectuar a la hora más conveniente para cada agente.
- **Múltiples grupos**—Una hora común, pero para grupos múltiples. Especifique o seleccione un número en cada uno de los cuatro campos de abajo, para especificar los tamaños de los grupos.

- **Número mín(imo) de grupos**
- **Número máx(imo) de grupos**

- **Tamaño mín(imo) de grupo**
- **Tamaño máx(imo) de grupo**

2. Haga clic en **Finalizar**.
Un mensaje de progreso muestra la reunión que está siendo programada.

Si la reunión no puede ser programada para todos los agentes seleccionados, un cuadro de mensaje lista cuantos agentes están programados, y un segundo cuadro de mensaje lista los agentes que no pudieron ser programados. Haga clic en **Aceptar** para reconocer cada mensaje.

Programa maestro

Las vistas del **Programa maestro** se utilizan para mostrar y modificar los datos del **Programa maestro**.

Si sus derechos de acceso incluyen acceso al **Programa maestro**, el menú **Programa maestro** muestra las siguientes vistas del **Programa maestro**:

Cobertura del programa maestro	Compara la cobertura de personal con los datos del pronóstico de personal (calculado y requerido), y resalta los intervalos con insuficiencia o exceso de personal.
Programa maestro semanal	Muestra una tabla resumen semanal con el total de horas pagadas, las horas de inicio/finalización de sesiones de trabajo, o los nombres de los turnos para los agentes de un centro..
Programa maestro de un día	Muestra los detalles del Programa maestro para un período de 24 o 36 horas, lo que permite modificar los programas de un agente o de varios agentes. A menos que tenga la autorización de seguridad Aprobar cambios , sus cambios son ingresados en modo pendiente . Un aprobador con los permisos de seguridad Aprobar cambios debe luego aceptar o rechazar los cambios. Puede ver sus cambios pendientes en las vistas Semanal , Agente extendido y De un día .
Programación principal de agente extendido	Muestra y permite editar el programa de un único agente para una semana o el período de planificación del programa.
Resumen del programa maestro	Muestra estadísticas de nivel de servicio y estadísticas relacionadas para el Programa maestro .
Aprobación de cambios del programa maestro	Le permite a los usuarios con los permisos de seguridad apropiados revisar cambios de programa pendientes, y aprobarlos o rechazarlos.
Requisito de horas extras de programa maestro	Utilice esta opción para ingresar y editar requisitos de horas extras.
Totales de grupo de estado de programa maestro	Muestra las estadísticas de cobertura para cada intervalo en un día seleccionado.

Vista Cobertura del programa maestro

La vista **Cobertura del programa maestro** se utiliza para comparar la cobertura de personal del **Programa maestro** con los datos de personal (calculado y requerido) pronosticados. Véase la imagen de la barra de herramientas y la [descripción de los botones](#).



Los gráficos y las tablas muestran la cobertura de cada día de la semana en la semana seleccionada, junto con los totales de la semana. Los intervalos con exceso o insuficiencia aparecen con colores diferentes.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Cobertura](#).
- [Usar gráficos y tablas diarios](#).
- [Leer la tabla Totales](#).
- [Personalizar la vista Cobertura](#).
- [Cómo se calculan la escasez y el exceso de personal](#).
- [Botones de la barra de herramientas](#).

Mostrar la vista Cobertura

Para mostrar la vista **Cobertura del Programa maestro**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa**, seleccione **Programa maestro**.
3. En el menú **Programa maestro**, seleccione **Cobertura**.
4. En el [panel Objetos](#), seleccione una unidad de negocio, un centro individual dentro de una unidad de negocio, una actividad de múltiples centros, y un grupo de actividades o una actividad individual dentro de un centro.

Usar gráficos y tablas diarios

La vista **Cobertura** muestra la información siguiente para los días de la semana:

Gráficos	Mostrar información de cobertura para cada día,
----------	-------------------------------------------------

	con un dato informativo para cada intervalo. Haga clic en la flecha hacia abajo Tipo de gráfico para seleccionar el personal calculado, el personal requerido, o ambos. Un gráfico en blanco indica un centro cerrado (o ausencia de actividades programadas) para ese día.
Tablas	Mostrar los totales de la escasez y el exceso de personal por día, con respecto al personal calculado y/o requerido. Las restricciones contractuales y otros parámetros configurados pueden reducir la optimización de un programa.
Leyenda	Explica el significado de cada color que es usado en los gráficos.

Leer de la tabla Totales

La tabla **Totales** (en la parte inferior derecha) muestra los totales de escasez o exceso de personal para la semana seleccionada, con respecto al personal calculado y/o requerido.

Personalizar la vista Cobertura

Para personalizar los datos de la cobertura del programa presentado, utilice estos controles, que se encuentran en la parte superior del panel de trabajo:

Tipo de gráfico

Haga clic en **la flecha hacia abajo Tipo de Gráfico** para elegir el tipo de **gráficos** que desea que aparezcan:

Avanzado	Los gráficos presentan tanto la información calculada como la requerida. La información calculada aparece como un gráfico de área con datos sobre la escasez y el exceso de personal, y la información de personal requerido aparece como un gráfico lineal.
Calculado	Los gráficos presentan la información calculada con datos sobre la escasez y el exceso de personal.
Requerido	Los gráficos presentan la información con datos sobre la escasez y el exceso de personal.

Limpiar

Abre la **ventana Limpiar el programa maestro**, donde puede eliminar la información del **Programa**

maestro para las fechas y los agentes seleccionados.

Fecha

Utilice los **controles de selección de fecha** estándares para desplazarse a otras semanas.

Cómo se calculan la escasez y el exceso de personal.

Cualquier intervalo puede estar sujeto a escasez o exceso de personal. El WFM calcula estas condiciones evaluando Cobertura contra Pronóstico. El resultado se muestra en el formato de Tiempo (hh:mm).

Escasez de personal = El **Pronóstico** es mayor que la **Cobertura**—hay muy pocos agentes en servicio.

Exceso de personal = El **Pronóstico** es menor que la **Cobertura**—hay demasiados agentes en servicio.

La cobertura se mide evaluando las contribuciones de los agentes contra las actividades presentadas. Estas contribuciones se basan en actividades programadas para cada intervalo, y en los elementos de programa que tengan incidencia en sus actividades programadas durante un intervalo (como, por ejemplo, un receso para descansar que ocurre durante solo una parte de un intervalo).

Los totales se calculan sumando la **Escasez/Exceso de personal** para todas las actividades durante un rango de tiempo dado (en razón de que cada uno de los valores de **Escasez/Exceso de personal** se aplica a un solo intervalo).

Botones de la barra de herramientas

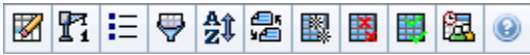
Puede usar los siguientes botones en la **barra de herramientas Acciones** (o comandos del menú **Acciones**) para personalizar aun más la tabla:

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Abre la ventana Limpiar el Programa maestro . Le permite eliminar la información del Programa maestro de los agentes y fechas seleccionadas.
	Utilizar actividades de múltiples centros	Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o

Icono	Nombre	Descripción
		<p>una empresa en el árbol</p> <p>Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>

Vista Programa maestro semanal

La vista **Programa maestro semanal** se utiliza para mostrar una tabla de resumen del total de horas pagadas, horas de inicio/finalización del trabajo o nombres de los turnos para los agentes seleccionados (que pueden estar en múltiples centros pero deben estar todos en la misma unidad de negocio). Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Importante

También puede ver una tabla de resumen del total de horas pagadas, horas de inicio/finalización del trabajo o nombres de los turnos para su período de planificación de programas. Véase Modo para obtener detalles.

Cuando se exhibe la vista **Programa maestro semanal**, puede usar el [Asistente de regeneración de programa de un día](#).

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Semanal](#).
- [Usar la tabla de vista Semanal](#).
- [Personalizar la vista Semanal](#).

Mostrar la vista Programa maestro semanal

Para mostrar la vista **Programa maestro Semanal**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Programa maestro**.
3. En el menú **Programa maestro** de la barra de herramientas, seleccione **Semanal**.
4. En el [panel Objetos](#), seleccione el/los elemento(s) apropiado(s) en el árbol **Agentes** (arriba) o el árbol **Actividades** (abajo); luego WFM selecciona en el otro árbol los elemento(s) que coinciden.

Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros, y puede expandir los centros para ver sus equipos y agentes. Puede seleccionar múltiples centros, equipos y agentes, pero solo una unidad de negocio.

5. Haga clic en **Obtener datos** para llenar la [tabla de la vista Semanal](#) para los agentes seleccionados.

Utilice el cuadro de diálogo **Buscar agente** para buscar un agente determinado en la tabla. Para abrirlo, seleccione **Buscar** en el menú **Editar** o presione **Ctrl + F**.

Uso de la tabla

La tabla de la vista **Semanal** contiene filas para cada uno de los agentes seleccionados en el árbol **Objetos** (Si se muestra una barra de desplazamiento a la derecha, puede utilizarla para ver más agentes). Esta tabla incluye las siguientes columnas:

[Expandir/Contraer]	Si está en el modo Período de planificación , la primera columna proporciona controles de expansión/contracción que puede usar para mostrar u ocultar los detalles de los agentes.
Equipo	Esta columna indica el equipo de cada agente.
Agente	Dos columnas muestran un icono que representa el contrato de cada agente y el nombre del agente.
[Fechas de inicio de la semana]	Si muestra los detalles del agente y está en el modo Período de planificación , las filas ubicadas debajo del nombre de cada agente indican la fecha de inicio de cada semana del programa.
[Días de la semana]	<p>Estas celdas muestran información sobre el programa del agente para cada día de la semana, y para cada semana del programa. El contenido de las celdas corresponde a su selección en la lista desplegable Mostrar datos de.</p> <p>Si el agente no está programado para un turno en el presente día, la celda contendrá: Día libre, <nombre de un tipo de tiempo libre de día completo>, Horas de trabajo (para horas de trabajo programadas sin turno), o el nombre de una excepción (para excepciones de día completo programadas).</p> <p>Un icono en la celda de un día de la semana indica si el programa cambió para ese agente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el programa del agente para ese día fue asignado durante una programación o reprogramación, no aparece ningún icono. • Si el día del agente se editó después de la programación o reprogramación, aparece un icono de lápiz gris claro. • Si el día del agente fue asignado mediante canje o intercambio, aparece el icono de intercambio. • Un icono ceder el paso (triángulo rojo al revés) aparece si hay cambios pendientes. Los cambios pendientes deben ser ejecutados por un usuario con autorización de seguridad para Aprobar cambios.

	<ul style="list-style-type: none"> Aparecen un icono y una casilla de verificación rojo para cada día de programa que contiene un elemento de calendario concedido (si la opción Mostrar agentes con programa concedido y patrón rotativo o cualquier otra preferencia de calendario se selecciona en el cuadro de diálogo Opciones). <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Si ha habido múltiples cambios, el icono representa el estado más reciente.</p> </div>
Totales semanales	Muestra el total de horas de trabajo del agente para la semana que se muestra.
Planificación de los totales del período	<p>Muestra el total de horas pagadas de un agente para el período de planificación de programación.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>Para configurar la duración de este período y la fecha de inicio, consulte la ficha Configuración > Contratos > Políticas > Configuración de centros.</p> </div>

Los cuadros **Totales Semanales** y **Totales de Período**, que aparecen debajo de la tabla, muestran el total general de todas las horas pagadas en la semana o el período de planificación (respectivamente) para todos los agentes seleccionados.

Personalizar de la vista Programa maestro semanal

Para personalizar la **tabla** que se muestra, utilice estos controles que se encuentran en la parte superior del panel de trabajo:

Mostrar datos de

Desde la lista desplegable, seleccione lo que desea mostrar dentro de celda de tabla que corresponde a cada uno de los días:

Total de horas pagadas	Total de tiempo de trabajo para el día.
Horas de inicio/finalización	Horas de inicio y finalización del trabajo del agente.
Nombres de turno o de estado de programa	Nombres de los turnos asignados a los agentes y otros estados de día completo.

Modo

Seleccione una **Semana** o **Período de planificación** en la lista desplegable **Modo**. Esta tabla

muestran los datos para el período seleccionado. Si no se ha configurado un período de planificación de programa, o si se selecciona más de un centro en el panel **Objetos**, la opción **Período de planificación** está inhabilitada.

Modo del período de planificación

El modo de **Período de Planificación** muestra programas para todo el período de planificación. Blanco y gris oscuro indican el tipo de rango de fechas que está viendo.

Leyenda de colores del período de planificación

- **Blanco**—Indica las fechas que están dentro del período de planificación.
- **Gris Oscuro**—Indica las fechas que están fuera del período de planificación.

Fecha

Utilice los **controles de selección de fecha** estándares para desplazarse a otras semanas.

Botones de la barra de herramientas

Puede usar los siguientes botones en la **barra de herramientas Acciones** (o comandos del menú **Acciones**) para personalizar aun más la **tabla** que se muestra:

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Abre la ventana Limpiar el Programa maestro . Le permite eliminar la información del Programa maestro de los agentes y fechas seleccionadas.
	Regeneración de programa de un día	Abre el Asistente de regeneración de programa de un día para regenerar el Programa de un día para un día o período de tiempo específico para un centro, equipo o agente.
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones . Permite seleccionar/cancelar selección en las columnas Rango del agente y Nombre del centro.
	Filtrar	Abre el cuadro de diálogo Filtrar . Le permite filtrar la información mostrada de acuerdo con las actividades y tipos de contrato (Si establece un nuevo filtro, la vista se actualizará automáticamente).
	Ordenar	Abre el cuadro de diálogo Ordenar , que permite ordenar

Icono	Nombre	Descripción
		por Nombre de equipo, Contrato, Nombre de agente (nombre o apellido), Rango del agente o Nombre del centro. Puede ordenar en orden ascendente o descendente. Tenga en cuenta que el Rango del agente sigue un orden aparentemente inverso debido a las limitaciones impuestas por los ordenamientos múltiples por nombre y rango del agente.
	Intercambiar	Le permite intercambiar dos programas de agente con el Asistente de programa de intercambio de agente .
	Inserción múltiple	Abre el Asistente de inserción múltiple , que le permite agregar múltiples elementos al Programa maestro a la vez.
	Eliminación múltiple	Abre el Asistente de eliminación múltiple , que permite eliminar varios elementos del Programa maestro a la vez.
	Ejecución/reversión múltiple	Abre el Asistente de ejecución/reversión múltiple , que le permite insertar cambios pendientes en el Programa maestro o eliminarlos y devolver el Programa maestro a sus valores de configuración previos.
	Programador de reuniones	Abre el Asistente programador de reuniones .

Importante

Puede guardar cambios desde la vista **Programa maestro semanal** solo si tiene los derechos de acceso apropiados.

Cuadro de diálogo Opciones de vista semanal

Use el cuadro de diálogo **Opciones** para mostrar/ocultar la columna **Rango de agente** en las vistas **Escenario de programa** y **Programa maestro semanal**. Para abrir este cuadro de diálogo:

- Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas o seleccione **Opciones** en el menú **Acciones**.

El cuadro de diálogo que se abre para la vista **Semanal** tiene dos fichas, **Opciones** y **Columnas**.

En la ficha **Opciones**:

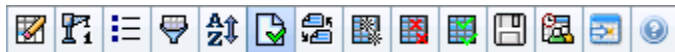
1. Seleccione **Mostrar agentes con patrones de rotación concedidos y programados o cualquier otro calendario de preferencia** para mostrar un icono y una casilla de verificación roja cerca del nombre del agente para cada día de programa que contiene un elemento de calendario concedido.
2. Haga clic en **Aplicar** para guardar.

En la ficha **Columnas**:

1. Seleccione **Rango de agente** o **Nombre del centro** para mostrar la columna correspondiente; anule la selección para ocultar la columna.
2. Haga clic en **Aplicar** para guardar.

Vista Programa maestro de un Día

Para administrar los detalles de programa para los agentes en el **Programa maestro**, utilice la vista **Programa maestro de un día**. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) más abajo.



Si seleccionó la casilla de verificación **Mostrar información de rendimiento** en la ficha **Rendimiento** del [cuadro de diálogo Opciones](#), esta ventana también muestra los datos de rendimiento en un gráfico. Si desactivó la casilla de verificación **Vista Día completo**, los datos también se mostrarán en una tabla.

Puede modificar los elementos de programas para agentes individuales aquí, y puede insertar elementos de programas para múltiples agentes.

Las siguientes secciones cubren:

- [Presentación de la vista De un día](#)
- [Administración de cuadrícula](#)
- [Personalización de cuadrícula](#)
- [Búsqueda de un agente](#)
- [Modificación de los programas de múltiples agentes](#)
- [Ver datos de rendimiento](#)
- [El botón Mover a día actual muestra los datos del día actual](#)

Véase también:

- [Modificar los programas de agentes individuales](#)
- [Uso del Asistente de regeneración de programas de un día](#)

Presentación de la vista De un día

Para mostrar la vista De un día:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Programa maestro**.
3. En el menú de **Programa maestro**, seleccione **De un día**.
4. En el [panel Objetos](#), seleccione el/los elemento(s) apropiados en el árbol **Agentes** (arriba) o el árbol

Actividades (abajo). A continuación, WFM selecciona los elemento(s) que coinciden del otro árbol.

Puede expandir las unidades de negocio de manera que muestren sus centros, y expandir los centros para que muestren sus equipos y agentes. Puede seleccionar múltiples centros, equipos y agentes, pero solo una unidad de negocio.

- Para mostrar la vista **De un día** para los agentes seleccionados, haga clic en **Obtener datos**.


Administración de la cuadrícula

La vista **De un día del Programa maestro** incluye una cuadrícula con una fila por agente, así como los siguientes campos y controles. Haga clic en el encabezado de una columna para ordenar por centro, equipo, contrato, agente, transporte compartido, horas extras, horas pagadas, total de horas y hora de inicio.

Haga doble clic en las celdas que contienen estos elementos, para editarlos: **Turno, Conjunto de actividades, Tiempo libre, Receso para comer, Intervalo, Excepción, Tiempo marcado**.

Controles de cuadrícula

Huso horario	En este menú desplegable, seleccione el huso horario que WFM debe utilizar para mostrar los datos en los gráficos y en las tablas.
Agentes programados	Señala el número de agentes mostrados (según la selección que haya efectuado en el árbol Objetos).
Programas editados	Este indicador muestra el número de agentes cuyos programas ha editado en esta vista, pero que no ha guardado aún.
Vista de día completo	<p>Active la casilla Ver día completo para mostrar todo el día del programa actual (comprimido para ajustarse a la pantalla, sin necesidad de desplazarse).</p> <p>Desactive la casilla Ver día completo para mostrar cada intervalo de tiempo en todo el día en la cuadrícula De un día (se requiere desplazamiento) y por encima de la cuadrícula, se muestra un resumen de las estadísticas correspondientes: Cobertura programada, Personal calculado, Personal requerido, Diferencia calculada, Diferencia requerida, Nivel de servicio programado, ASA programado, Nivel de servicio programado aplazado, Horas extras programadas y Horas extras requeridas.</p>
Selector de fecha	Selectores de fecha estándar .
Objetivo	Muestra el cuadro de diálogo Seleccionar objetivo , en donde un árbol de objetos le permite escoger un Objetivo de datos de rendimiento que puede ser: una unidad de negocio, una actividad de múltiples centros, un centro, una actividad o un grupo de actividades. Consulte la pantalla Datos de rendimiento para obtener detalles.

Tipo de gráfico	Controla qué estadísticas aparecen en el gráfico. Consulte la pantalla Datos de rendimiento para obtener detalles.
Granularidad	Especifica la granularidad, en minutos, de los intervalos de tiempo en la cuadrícula mediante la selección de un número — 15 (opción predeterminada), 30 o 60 — en el menú desplegable.
 Actualizar datos de rendimiento	Actualiza la cuadrícula. Consulte la pantalla Datos de rendimiento para obtener detalles.

Columnas de la cuadrícula

! (Guardar Mensajes/Advertencias)	<p>Esta columna contiene iconos que proporcionan información sobre los programas de agentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un icono de lápiz amarillo indica un elemento que generó una advertencia y que usted seleccionó la opción Corregir después. • Un icono de lápiz verde indica los elementos de programa que ha cambiado pero que no ha guardado aún. • Un icono de lápiz rojo indica un elemento que generó un error (las condiciones de error son más graves que las condiciones de advertencia). • Si el día del agente se editó después de la programación o reprogramación, aparece un icono de lápiz gris claro. • Un icono de Intercambio indica si el día del agente fue asignado por canje o intercambio. • Un icono de ceder el paso (triángulo rojo al revés) aparece si hay cambios pendientes. Los cambios pendientes deben ser ejecutados por un usuario con autorización de seguridad para Aprobar cambios. • Aparecen un icono de agente y una casilla de verificación roja para cada día de programa que contiene un elemento del calendario concedido (si la opción Mostrar agentes con patrón de rotación programado y concedido o cualquier otra preferencia de calendario se selecciona en el cuadro de diálogo Opciones). <p>Haga doble clic en un icono amarillo o rojo para revisar los detalles de los mensajes y proteger los elementos aún no guardados.</p>
Centro	Esta columna muestra el centro de cada agente.
Equipo	Esta columna muestra el equipo asignado de cada agente.

	<p>Esta columna muestra el contrato de cada agente. Aparece el símbolo codificado por color en cada fila, y el encabezado de la columna está en blanco.</p>
Agente	Esta columna muestra el nombre de cada agente.
Transporte compartido	<p>Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la participación de los grupos de transporte compartido para cada agente del día seleccionado.</p> <p>El Transporte compartido recibe diferentes nombres en todo el mundo —bus, viaje compartido, transporte común, autoestop y transporte a solicitud, por ejemplo. Consulte Wikipedia para obtener más detalles.</p>
Horas extras	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la duración de las horas extras para cada agente del día seleccionado.
Horas pagadas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se pueden ver las horas pagadas de cada agente para el día seleccionado.
Total de horas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver el total de horas de cada agente para el día seleccionado.
Hora de inicio del turno	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver el turno de cada agente o la hora en que cada agente inicia su trabajo para el día seleccionado.
Hora de finalización del turno	<p>Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la hora en que cada agente finaliza su trabajo para el día seleccionado.</p> <p>Si hay un elemento de día completo sin una hora de finalización, el valor de esta columna estará vacío. Esta columna se puede ordenar.</p>
Turno	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver nombre del turno.
* (Comentario)	<p>Si se muestra la columna (mediante el cuadro de diálogo Opciones), un asterisco (*) indica que se guardó un comentario para el agente indicado y el día programado.</p> <p>Haga doble clic en una celda de la columna para ver o editar los comentarios.</p>
 Detalles del programa accesible	<p>Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), puede hacer clic en este icono para mostrar el cuadro de diálogo Detalles del programa accesible que simplifica y organiza los comandos para usuarios con deficiencias visuales y los lectores de pantallas que utilizan.</p>

[Intervalos]	<p>Estas columnas indican los elementos de programa de un agente en cada intervalo. Para ver la información con más detalle, borre la marca de la casilla de verificación Vista día completo y/o cambie el tamaño de las columnas.</p> <p>Para realizar cambios en el programa de un agente a la vez, haga clic con el botón derecho del ratón en el intervalo de tiempo que desee modificar y, a continuación, seleccione el comando en el menú de accesos directos. Véase Modificar programas de un agente individual para obtener instrucciones y explicaciones.</p>
[Barra de desplazamiento horizontal]	<p>Esta barra de desplazamiento aparece debajo de la cuadrícula cuando, al desactivar la casilla de verificación Vista Día completo, los intervalos desaparecen de la pantalla. Desplácela a la derecha para mostrar intervalos posteriores.</p>
Leyenda	<p>Identifica el tipo de elemento de programa concreto indicado por cada color de la barra en la cuadrícula.</p>
Detalles	<p>Cuando se hace clic en la fila de un agente, este campo muestra una lista de las actividades programadas del agente durante el día seleccionado.</p>

Personalización de la cuadrícula

Cambie el tamaño de algunas columnas a la izquierda de la cuadrícula para mostrar más intervalos. Para obtener detalles, véase [Introducción inicial](#).

Búsqueda de un agente

Para buscar un agente específico en la vista **Programa maestro de un día**:


1. Para buscar un agente en particular en la tabla, utilice el cuadro de diálogo **Localizar agente**. Para abrirlo, seleccione **Buscar** en el menú **Editar** o presione **Ctrl + F**. Se abrirá el cuadro de diálogo de **Localizar agente**. Los agentes pueden buscarse por nombre o apellido.
2. Ingrese el nombre o parte del nombre del agente y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. La vista **De un día del Programa maestro** cambia para mostrar información del agente seleccionado.


Barra de Herramientas: Modificación de los programas de

múltiples agentes

Para modificar programas de múltiples agentes a la vez o personalizar/limpiar la cuadrícula mostrada, utilice los botones siguientes de la barra de herramientas (o comandos en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Abre la ventana Limpiar programa maestro , que permite eliminar información del Programa maestro para fechas y agentes seleccionados.
	Regenerar programa de un día	Abre el Asistente de regeneración de programa de un día . Utilice este asistente para regenerar un programa De un día para un día o un período específico dentro de un día para el centro, equipo o agente seleccionado.
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones . Permite personalizar la vista, incluyendo si se debe mostrar la disponibilidad de los agentes, usar una pantalla de 24 o de 36 horas, mostrar el tiempo marcado en la parte superior, mostrar datos de rendimiento y mostrar u ocultar el Nombre del centro, Transporte compartido, Horas extras, Horas pagadas, Total de horas, Hora de inicio, Accesibilidad y Comentario .
	Filtrar	Abre el cuadro de diálogo Filtrar . Permite filtrar la información presentada del Programa maestro . (si establece un filtro nuevo, se invocará de inmediato Obtener datos .)
	Ordenar	Abre el cuadro de diálogo Ordenar .
	Intercambiar	Abre el Asistente para intercambiar programas de agentes , que le permite intercambiar los programas de dos agentes.
	Inserción múltiple	Abre el Asistente de Inserción múltiple , lo que permite insertar recesos para descansar, recesos para comer, excepciones, días libres o días de vacaciones,

Icono	Nombre	Descripción
		turnos, horas marcadas o conjuntos de trabajos para varios agentes o equipos.
	Eliminación múltiple	Abre el Asistente para eliminación múltiple , que permite eliminar varios elementos del Programa maestro a la vez.
	Ejecución/reversión múltiple	Abre el Asistente de ejecución/reversión múltiple , que le permite insertar cambios pendientes (cambios introducidos cuando la función Ejecutar automáticamente estaba desactivada o inhabilitada) en el Programa maestro o eliminarlos y devolver al Programa maestro su configuración anterior.
	Guardar	Si tiene derechos de acceso apropiados, al hacer clic a este botón se guarda cualquier cambio del Programa maestro que haya realizado en esta vista. Si el servidor no puede guardar todos los cambios, los iconos rojos o amarillos que se encuentran en la primera columna de la cuadrícula indican los agentes para los cuales debe corregir errores o reconocer advertencias.
	Ejecutar automáticamente	Activa y desactiva la característica de Ejecución automática (o puede seleccionar Ejecución automática desde el menú Acciones). Si está activada, los cambios se aplican de inmediato al Programa maestro . Si está desactivada, los cambios se colocan en el estado Pendiente y pueden ejecutarse/aprobarse antes de ser incorporados a la versión oficial del Programa maestro . Si no tiene el autorización de seguridad para Aprobar cambios con respecto al Programa maestro , la opción Ejecutar automáticamente estará inhabilitada.
	Programador de reuniones	Abre el Programador de reuniones , que le permite programar reuniones para escenarios ya generados para agentes seleccionados.

Icono	Nombre	Descripción
	Mover al día actual	También conocido como el botón <i>Hoy</i> . Haga clic en este botón para mostrar los datos del día de hoy.

Para realizar cambios detallados al programa para un agente a la vez (tales como, insertar, editar o eliminar los elementos de programa del agente), véase [Modificación de los programas de agentes individuales](#).

Si realiza cambios de programa en la vista **De un día** y no hace clic en **Guardar**, el programa le solicitará guardar sus cambios cuando seleccione un módulo o vista diferente, o cuando ejecute ciertos asistentes o ventanas secundarias.

Pantalla Datos de rendimiento

Si selecciona la casilla de verificación **Mostrar datos de rendimiento** en la ficha **Rendimiento** del cuadro de diálogo **Opciones**, se agrega un gráfico y una tabla a la pantalla **Programa maestro de un día**.

Sugerencia

La tabla aparece solo si se desactivó la casilla de verificación de **Vista completa**.

Para configurar las vistas de datos de rendimiento:

1. Seleccione un objetivo para los datos de rendimiento haciendo clic en el botón al lado de la **etiqueta Objetivo**.
 - . Esta lista que aparece contiene las actividades y los grupos de actividades asociados con el centro seleccionado en el panel **Objetos** y las actividades de múltiples centros asociadas con el programa actual. Si no se selecciona un centro, la lista contiene solo actividades de múltiples centros.
2. Seleccione la granularidad en la que se presentarán los datos de rendimiento: **15**, **30** o **60** minutos.
3. Seleccione el tipo de datos que será mostrado en el gráfico y en la tabla.
 - La cobertura del programa aparece como una línea roja en el gráfico. Para configurar el gráfico, seleccione un valor en la lista desplegable **Tipo de gráfico**:
 - **Calculado (Personal calculado)** —Aparece en color azul en el gráfico.
 - **Requerido (Personal requerido)** —Aparece en color amarillo en el gráfico.
 - **Avanzado** (tanto **Personal calculado** como **requerido**)— Aparece en el gráfico como una zona de color azul para el personal calculado y como una línea amarilla que muestra el personal requerido.
 - **Horas extras** (calculado como **Personal calculado- Requisito de horas extras**)— Aparece en el gráfico como una zona de color azul claro.

- **Horas extras avanzado** (calculado como **Cobertura programada- Horas extras programadas**)— Aparece en el gráfico como una línea de color magenta. Como opción predeterminada, el gráfico muestra el **Personal Calculado**.
- La tabla muestra siempre los valores para la **Cobertura del programa** y el **Personal calculado**. Puede mostrar cifras adicionales, dependiendo de sus selecciones en la ficha **Rendimiento** del cuadro de diálogo **Opciones**.

Si no utiliza actualizaciones automáticas, haga clic en el botón **Actualizar datos de rendimiento**




para actualizar la vista de datos de desempeño. Puede seleccionar **Actualizar automáticamente** en la ficha **Rendimiento** del cuadro de diálogo **Opciones**.

Aparece la etiqueta **Múltiples habilidades activada** al final del lado derecho de **Mostrar datos de rendimiento** si habilitó la opción SplitMS del Genesys Administrator. Para obtener más información, véase la sección "Habilitar soporte de múltiples habilidades" en la *Guía del Administrador Workforce Management*.

Sugerencia

WFM presenta los datos de rendimiento de la vista del **Programa maestro >de un día** en el mismo formato que los datos en la vista del **rendimiento > de un día**; en especial, los datos vacíos ya no se muestran como 0.

Detalles del programa accesible del programa maestro de un día

Para tener acceso a esta vista, usted hizo clic en el icono de silla de ruedas  en la fila de un agente específico, de una fecha específica en una de las cuatro vistas que aparecen en la lista anterior.

Esta pantalla está diseñada específicamente para software de lectores de pantallas y para facilitar la selección de comandos. Incluye:

- Información de solo lectura acerca de equipo del agente seleccionado, las horas y otros estados.
- Una tabla que muestra en cada fila: un elemento en el programa y múltiples botones para modificarlo.
- Un campo para los comentarios de los usuarios.
- Botones para insertar elementos en el día seleccionado en el programa del agente seleccionado —también para eliminar elementos y realizar otras funciones.

Haga clic en un botón para mostrar el cuadro de diálogo o el asistente que corresponde a esa acción.

Si selecciona cualquier acción o comando por error, haga clic en el botón **Cancelar** en el cuadro de diálogo no deseado, para volver a la pantalla **Detalles del programa accesible**.

Programa maestro de un día: Objetivo de datos de rendimiento

Para ver los datos de rendimiento en la vista **Programa maestro de un día** o **Escenario de programa de un día**, debe seleccionar un objetivo. El objetivo es la fuente de los datos de rendimiento. Puede seleccionar la Empresa, una unidad de negocio, un centro, un grupo de actividades o una actividad (bien sea de múltiples centros o de un único centro).

Para cambiar la ventana **Seleccionar objetivo**:

- Haga clic en el botón **Objetivo**: en la **ventana de la vista** Programa de un día



Importante

Esta opción solo está disponible si ha elegido ver los datos de rendimiento al seleccionar la casilla de verificación **Mostrar información de rendimiento** en la ficha **Rendimiento** del cuadro de diálogo [Ver opciones](#).

Selección del huso horario adecuado

Cuando selecciona un centro en el panel **Objeto** (por ejemplo, San Francisco), también especifica el huso horario de ese centro, el cual puede diferir del huso horario de la fuente de datos. Puede cambiar el huso horario manualmente seleccionando el huso apropiado de la lista desplegable **Huso horario** cerca de la parte superior derecha de la vista **De un día**. El huso horario seleccionado se aplica a la cuadrícula y los gráficos que se visualizan cuando se solicitan datos de rendimiento. Por ejemplo, los programas y todo lo que seleccione para ver se mostrarán en el huso horario seleccionado, independientemente de las horas locales del origen de los datos (WFM realiza la conversión de hora correspondiente).

Visualización de datos de actividades de múltiples centros

Seleccione la casilla de verificación **Utilizar actividades de múltiples centros** para mostrar los datos de pronóstico que se recopilan de actividades de múltiples centros (MSA) y datos del programa que son la suma o el promedio de **Actividades** en el objetivo seleccionado (MSA, unidad de negocio o centro). Todos los datos se pasan al huso horario del centro que ha seleccionado en el panel **Objetos**.

Desmarque la casilla de verificación **Utilizar actividades de múltiples centros** para mostrar todos los datos de MSA como una suma o promedio. Todos los datos se pasan al huso horario del centro

seleccionado.


Si establece el botón **Utilizar actividades de múltiples centros** en **Activado**, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.

Programa maestro de un día: Diálogo Opciones

Utilice el cuadro de diálogo **Opciones** para configurar los datos que se muestran en la:

- **Vista De un día** o en la **vista de Agente extendido** para el escenario actual.
- **Programa maestro de un día** o **vista Programa maestro de Agente extendido**.

Para abrir el cuadro de diálogo **Opciones**:

1. Haga clic en el botón **Opciones**  de la barra de herramientas **Acciones** o seleccione **Opciones...** en el menú **Acciones**.
Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**.
 - Cuando se solicita desde una vista **De un día**, tiene tres fichas: **Opciones**, **Rendimiento** y **Columnas**.
 - Cuando se solicita desde una vista **Agente extendido**, tiene dos fichas: **Opciones** y **Columnas**.A continuación, se describe cada una de las fichas.
2. Cuando haya terminado de configurar el cuadro de diálogo **Opciones**, haga clic en **Aceptar** para guardar sus cambios o en **Cancelar** para restaurar las selecciones originales.

El cuadro de diálogo **Opciones** se cierra y la vista se actualiza. Los valores de configuración que configure para un escenario o en el **Programa maestro** aparecen cada vez que vuelva a la vista para ese escenario o para el **Programa maestro**, hasta que termine la sesión.

Para configurar las opciones en este cuadro de diálogo:

1. Si no necesita que aparezca la **Leyenda**, puede desmarcar la casilla de verificación **Mostrar leyenda de programa** para obtener más espacio en la cuadrícula.
2. Si desea ver la disponibilidad de los agentes en la cuadrícula, seleccione la casilla de verificación **Mostrar disponibilidad de los agentes**. Las horas durante las cuales un agente no está disponible se muestran en gris claro dentro de la cuadrícula.
3. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar agentes con patrones de rotación concedidos y programados** o cualquier otra preferencia de calendario para ver qué días programados contienen tal elemento. El resultado es una casilla de verificación roja y un icono de **Agente**, que aparecen en el lado extremo izquierdo de la columna (etiquetado "!") para cada **Agente** que reúne estas condiciones.

Sugerencia

Puede usar esta herramienta para saber si se ha asignado a un agente un programa basado en una preferencia de programa, que puede influir en su decisión para modificar este programa del agente. Este icono se muestra únicamente si al agente se le ha dado un patrón de rotación o preferencia (tal como para

tiempo libre) como resultado de armar un programa. Si un programa de un agente se edita manualmente para darle a él o a ella una preferencia, o un programa de un patrón de rotación, entonces el icono no se mostrará.

4. Seleccione el botón correspondiente a las horas que desea mostrar, **24** para mostrar 24 horas o **36** para mostrar 36 horas.
5. Seleccione el tipo de **Presentación: Solo programa, Programa al principio o Tiempo marcado al principio**.
Su selección afecta a las barras de colores en el programa. Si selecciona **Solo programa**, no puede ver el **Tiempo marcado**.

Para configurar la ficha **Rendimiento** (no disponible en la vista **Agente extendido**):

1. Si selecciona la casilla de verificación **Mostrar información de rendimiento**, puede personalizar con más precisión la información de rendimiento que WFM Web muestra en la vista **Programa de un día**. Si desmarca la casilla de verificación, se inhabilitan el resto de las opciones de esta ficha.
2. Si prefiere no ver la leyenda que explica los colores utilizados para distinguir los datos de rendimiento, desmarque la casilla de verificación **Mostrar leyenda de rendimiento**.
3. La casilla de verificación **Actualizar automáticamente** determina si los cambios del programa deben mostrarse cuando ocurran.
Desmárquela solo si, por asuntos relacionados con el ancho de banda, pudieran surgir problemas con las actualizaciones automáticas.
4. Si selecciona ver los datos de rendimiento, puede seleccionar las casillas de verificación para mostrar información adicional en la tabla de rendimiento.

Sugerencia

La tabla se ve *únicamente* si no se seleccionó la casilla de verificación **Vista de día completo**.

Además de las opciones de cobertura programada y personal calculado, que siempre aparecen, puede seleccionar que alguna o todas estas opciones de **'Mostrar datos adicionales'** aparezcan en la tabla:

- **Personal requerido**
- Diferencia entre **Personal de cobertura** y **calculado**
- Diferencia entre **Personal de cobertura** y **requerido**
- **Porcentaje del nivel de servicio** programado
- **Porcentaje del nivel de servicio aplazado** programado
- **ASA programado (Velocidad de respuesta promedio)**
- **Horas extras programadas** (valor predeterminado: en blanco)
- **Requisito de horas extras** (valor predeterminado: en blanco)

Importante

Si cualquiera de las celdas de las columnas de **Diferencia de personal calculado** o **Diferencia de personal requerido** se muestran como personal insuficiente, WFM alerta al usuario cambiando a rojo el color de la celda. Aunque el rojo es el color predeterminado, se puede cambiar, utilizando los valores de configuración en **Acerca de > Valores de configuración** (en la esquina superior derecha de GUI).

Para configurar la ficha **Columnas**:

- Seleccione las casillas de verificación para las columnas que desea mostrar. Borre la marca de las casillas de verificación de las columnas que desee ocultar. Para las vistas **De un día** y **Agente extendido**, puede agregar las siguientes columnas: **Nombre del centro**, **Transporte compartido**, **Horas extras**, **Horas pagadas**, **Total de horas**, **Hora de inicio**, **Accesibilidad** y **Comentarios**. En la vista **De un día**, todas las columnas se ordenan, excepto la de **Comentarios**. En la vista **Agente extendido**, estas columnas no se ordenan.

Programa maestro de un día: Cuadro de diálogo Revisar mensajes (Guardar)

Use este cuadro de diálogo para responder a cualquier advertencia o error que el servidor devuelva durante el último intento para guardar el programa editado de un agente.

El cuadro de diálogo incluye las columnas y los controles siguientes:

Nombre del equipo	Muestra el equipo al que pertenece este agente.
Nombre del agente	Muestra el agente cuyo programa generó este mensaje.
Mensajes	Muestra el tipo de mensaje (sea de Advertencia o Error), el código numérico y el mensaje de texto.
Acción	<p>Utilice la lista desplegable de cada mensaje para seleccionar una acción para resolver la advertencia o el error:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guardar—Guarda el programa de agente editado. Es la acción predeterminada para advertencias. No está disponible para programas de agentes cuyas ediciones generaron errores (que son más graves que las advertencias). • Corregir después— No intenta guardar el programa de agentes, pero lo mantiene en la cuadrícula De un día de manera que pueda modificarse. Es la acción predeterminada para programas de agentes cuyas ediciones generaron errores. • No guardar—Descarta el cambio que causó la generación de la advertencia o error.
Aceptar	Cierra el cuadro de diálogo, aplica sus acciones seleccionadas y recupera los datos nuevos del servidor.
Cerrar	Cierra el cuadro de diálogo sin guardar o actualizar los datos.

Estos errores y advertencias se generan mediante cambios de programas manuales que se realizaron en la vista **De un día**. Difieren de los errores y advertencias de **Validación**, que WFM Web genera durante el proceso de **generación del programa**.

Vista Agente extendido del Programa maestro

Utilice la vista **Agente extendido del programa maestro** para mostrar/editar el programa de un agente individual para una semana o para el período de planificación de programa. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#).



Sugerencia

La leyenda en la parte inferior de la ventana indica el tipo particular de elemento de programa que representa cada color de la barra.

Puede modificar los elementos de programas para agentes individuales aquí, y puede insertar elementos de programas para múltiples agentes. Las secciones y vínculos siguientes contienen estos temas:

- [Presentar la vista Agente extendido](#).
- [Usar la cuadrícula de la vista Agente extendido](#).
- [Personalizar la cuadrícula de la vista Agente extendido](#).
- [Usar los botones de la barra de herramientas de la vista Agente extendido](#).
- [Modificar un programa de un agente](#).

Presentación de vista Agente extendido del programa maestro

Para mostrar esta vista:

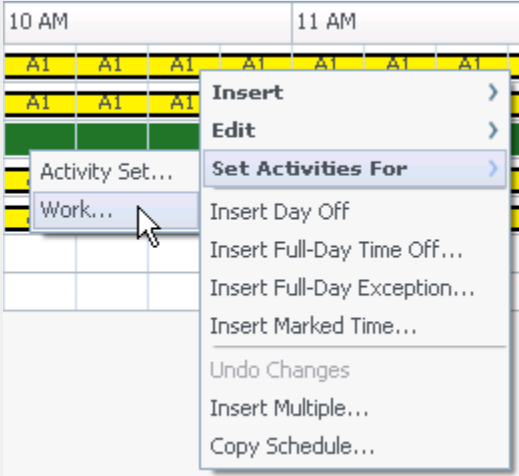
1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Programa maestro**.
3. En el menú **Programa maestro**, seleccione **Agente extendido**.
4. En el [panel Objetos](#), seleccione una única unidad de negocio, un único centro dentro de una unidad de negocios o un único agente dentro de un centro.

Uso de la cuadrícula de vista Agente extendido de programa maestro

La vista **Agente extendido** incluye una cuadrícula para el agente seleccionado. Cada fila en la cuadrícula contiene una barra codificada de color. Cada barra representa un día programado o día libre para el agente seleccionado. La siguiente tabla explica los campos y controles.

Haga doble clic en las celdas que contienen estos elementos, para editarlos: **Turno, Conjunto de actividades, Tiempo Libre, Receso para Comer, Receso, Excepción, Tiempo Marcado.**

Agentes programados	Este indicador señala el número de días del agente mostrados (de acuerdo con el Modo seleccionado).
Programas editados	Este indicador muestra el número de programas diarios que ha editado en esta vista, pero que no ha guardado aún.
Vista de día completo	Seleccione la casilla de verificación Vista de día completo para que la cuadrícula muestre todo el día de manera similar a la vista De un día . Si borra la marca de esta casilla de verificación, la cuadrícula muestra una vista más detallada como se muestra para la Vista Agente extendido de escenario . La Vista de día completo también afecta al cuadro de diálogo Opciones .
Modo:	Como opción predeterminada, el Modo inicio está establecido una semana, pero se puede cambiar a período de planificación de programa (si en su centro se utilizan períodos de planificación de programa).
Fecha:	Estos controles son los selectores de fecha estándar. La cuadrícula muestra datos para el período que contiene la fecha seleccionada.
! (Guardar Mensajes/Advertencias)	<p>Esta columna contiene iconos que proporcionan información sobre los programas de agentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un icono de lápiz gris claro indica que el día del agente se editó después de la programación o la reprogramación. • Un icono de lápiz amarillo indica un elemento que generó una advertencia y que usted seleccionó la opción Corregir después. • Un icono de lápiz verde indica los elementos de programa que ha cambiado pero que no ha guardado aún. • Un icono de lápiz rojo indica un elemento que generó un error (las condiciones de error son más graves que las condiciones de advertencia). • Un icono de intercambiar indica que el día del

	<p>agente fue asignado por canje o intercambio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Un icono ceda el paso (triángulo rojo al revés) aparece si hay cambios pendientes que no se han ejecutado por un usuario con autorización de seguridad para Aprobar cambios. <p>Haga doble clic en un icono amarillo o rojo para revisar los detalles de los mensajes y proteger los elementos aún no guardados.</p>
Equipo	Esta columna en la cuadrícula indica el equipo asignado al agente seleccionado.
<i>icono de color</i>	La columna en la cuadrícula puede mostrar un icono de color. Este icono, asignado en Políticas > Contratos , representa el contrato del agente.
Agente	Esta columna en la cuadrícula indica el nombre de cada agente.
Fecha	Esta columna en la cuadrícula indica el día del calendario.
[Intervalos]	<p>Estas columnas indican los elementos de programa de un agente en cada intervalo. Para ver la información con más detalle, desmarque la casilla de verificación Vista de día completo y/o cambie el tamaño de las columnas.</p> <p>Para realizar cambios al programa del agente seleccionado, haga clic con el botón derecho del ratón en el intervalo de tiempo que desee modificar y, a continuación, seleccione el comando en el menú de acceso directo. La siguiente figura muestra el menú cuando se hace clic con el botón derecho del ratón en un área azul oscuro dentro de la barra de código de color (a menos que cambie el color). Los elementos del menú varían dependiendo del área en que se hizo clic.</p>  <p>Véase Modificar programas de un agente individual para obtener instrucciones y explicaciones.</p>

[Barra de desplazamiento horizontal]	Aparece debajo de la tabla cuando algunos intervalos quedan fuera de la pantalla al desactivar la casilla de verificación de la vista de Día completo . Desplácela a la derecha para mostrar intervalos posteriores.
Leyenda	Indica el tipo de elemento de programa concreto que representa cada barra de color.

Personalizar la cuadrícula de vista Agente extendido de programa maestro

Puede cambiar el tamaño de las columnas **Equipo**, **Agente** y **Fecha**. Para obtener detalles, consulte la **Introducción**. También puede agregar y eliminar columnas.

Nombre del centro	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver el nombre del centro para cada agente del día seleccionado.
Transporte compartido	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la participación de los grupos de transporte compartido para cada agente del día seleccionado.
Horas extras	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la duración de las horas extras para cada agente del día seleccionado.
Horas pagadas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se pueden ver las horas pagadas de cada agente para el día seleccionado.
Total de horas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver el total de horas de cada agente para el día seleccionado.
Hora de inicio	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la hora en que cada agente inicia su trabajo para el día seleccionado.
* (Comentario)	Si se muestra la columna (mediante el cuadro de diálogo Opciones), un asterisco (*) indica que se guardó un comentario para el agente indicado y el día programado. Haga doble clic en una celda de la columna para ver o editar los comentarios .
 (Detalles del programa accesible)	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), puede hacer clic en este icono para mostrar el cuadro de diálogo Detalles del programa accesible que simplifica y organiza los comandos





para usuarios con deficiencias visuales y los lectores de pantallas que utilizan.

Uso de los botones de la barra de herramientas de la vista Agente extendido de programa maestro


La barra de herramientas de la vista **Agente extendido de programa maestro** es similar a la barra de herramientas de la vista **Programa maestro de un día**. La única excepción es que la vista **Agente extendido** no contiene un botón **Ordenar**.

Modificar un programa de un agente

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas **Acciones** (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Si tiene permiso de Limpieza de programa maestro , se abre la ventana Limpieza de programa maestro que permite eliminar información del Programa maestro para fechas seleccionadas.
	Regenerar programa de un día	Abre el Asistente de regeneración de programa de un día para volver a generar el programa De un día para un día o período de tiempo específicos en un día para un centro, equipo o agente seleccionado.
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones que le permite personalizar la vista. Esto incluye o bien mostrar la disponibilidad del agente o utilizar una presentación de 24 o 36 horas y mostrar u ocultar las columnas de Horas extras , Horas pagadas , Total de horas , Hora de inicio , Comentario , Nombre del centro , Transporte compartido y Accesibilidad .
	Ejecutar automáticamente	El botón Ejecutar automáticamente de la barra

Icono	Nombre	Descripción
		<p>de herramientas activa y desactiva la función de ejecución automática. La función también se activa y desactiva al seleccionar Ejecutar automáticamente en el menú Acciones. Si está activada, los cambios se aplican de inmediato al Programa maestro. Si está desactivada, los cambios se colocan en el estado Pendiente y pueden ejecutarse/aprobarse antes de ser incorporados a la versión oficial del Programa maestro.</p> <p>Si no tiene el autorización de seguridad para Aprobar cambios con respecto al Programa maestro, el botón Ejecutar automáticamente está inhabilitado.</p>
	Intercambiar	Abre el Asistente para intercambiar programas de agentes , que le permite intercambiar los programas de dos agentes.
	Inserción múltiple	Abre el Asistente de inserción múltiple lo que permite insertar recesos para descansar, recesos para comer, excepciones, días libres, tiempo libre, turno, tiempo marcado y conjuntos de trabajos para varios agentes o equipos.
	Eliminación múltiple	Abre el Asistente para eliminación múltiple , que permite eliminar varios elementos del Programa maestro a la vez.
	Ejecución/reversión múltiple	Abre el Asistente de ejecución/reversión múltiple , que le permite insertar cambios pendientes (cambios introducidos cuando la función Ejecutar automáticamente estaba desactivada o inhabilitada) en el Programa maestro o eliminarlos y devolver al Programa maestro su configuración anterior.
	Guardar	Guarda los cambios que se hayan realizado en el programa. (Si el servidor no puede guardar todos los cambios, los iconos rojos y amarillos en la primera columna de la cuadrícula indican los agentes para los que debe

Icono	Nombre	Descripción
		<p>corregir errores o reconocer advertencias.</p> <p>Si realiza cambios de programa en la vista Agente extendido y no hace clic en Guardar, el programa le solicitará guardar sus cambios cuando seleccione un módulo o vista diferente, o cuando ejecute ciertos asistentes o ventanas secundarias.</p>
	Mover al día actual	También conocido como el botón <i>Hoy</i> . Haga clic en este botón para mostrar los datos del día de hoy.

Vista Resumen del programa maestro

La vista **Resumen de Programa maestro** se usa para mostrar estadísticas sobre el **Programa maestro**. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



La vista de resumen proporciona [controles de selección de fecha](#) estándar, un control de [Granularidad](#), un [Gráfico](#) y una [Tabla de datos](#).

Las siguientes secciones cubren:

- [Visualización de la vista Resumen](#).
- [El gráfico](#).
- [La tabla de datos](#).
- [Personalización de la vista Resumen](#).

Mostrar la vista Resumen del programa maestro

Para mostrar la vista Resumen del programa maestro:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Programa maestro**.
3. En el menú **Programa maestro**, seleccione **Resumen**.
4. Seleccione una **actividad** en el árbol del [panel Objetos](#).

Puede seleccionar una única unidad de negocio, un único centro, una actividad de múltiples centros o un grupo de actividades dentro de una unidad de negocio o una única actividad dentro de un centro. Al realizar las selecciones se llena la tabla **Datos**.

Ajustar Granularidad

Utilice esta lista desplegable para seleccionar el incremento del **Tiempo de intervalo** para que se muestre en la cuadrícula. Selecciónelo desde uno de estos tres valores (en minutos): **15**, **30** o **60**.

Secciones Datos y Gráfico.

Esta vista muestra los datos en un gráfico (porción superior de la vista) y una tabla (porción inferior), en lugar de en fichas separadas.

Sección de Gráfico

El panel **Gráfico** proporciona un gráfico lineal para cada estadística que seleccione, con datos informativos para intervalos individuales durante el día seleccionado.

Mostrar datos de

En la lista desplegable **Mostrar datos de**, seleccione la estadística que desee ver en forma de gráfico. Las opciones corresponden a las columnas disponibles de la **tabla Datos** (excepto que la **Diferencia calculada** y la **Diferencia requerida** no se pueden graficar).

Seleccione la casilla de verificación **Mostrar requerido** para mostrar estos datos en el gráfico.

Gráfico


El gráfico se genera de nuevo para coincidir con su selección de lista desplegable de la lista desplegable **Mostrar datos de**. Los intervalos de tiempo se muestran de izquierda a derecha. Las cantidades que van de la parte inferior a la superior muestran el número de interacciones, el número de agentes o la cantidad de gastos (a efectos de **presupuesto**).

Tabla de datos

El panel **Datos** proporciona una cuadrícula desplazable que muestra estadísticas totales y por intervalo de tiempo. La primera fila de la cuadrícula muestra un total diario o un promedio para cada estadística. Cada una de las filas restantes muestra las estadísticas de un intervalo de tiempo.

Columnas de la cuadrícula

La cuadrícula contiene columnas que muestran las siguientes estadísticas y cantidades.

- Haga clic en el botón **Opciones**  para mostrar u ocultar cada una de estas columnas disponibles para su selección:

Cobertura programada	Personal requerido	Diferencia [Ocupación Programada - Ocupación Pronosticada]
Conteo de agentes programado	Diferencia calculada	Diferencia [S/L Programada - S/L Pronosticada]
Nivel de servicio programado	Diferencia requerida	Diferencia [IV Programado - IV Pronosticado]
Nivel de servicio pronosticado	Cobertura publicada	Diferencia [AHT Programado - AHT Pronosticado]
Volumen de interacciones programado	Diferencia de cobertura	Diferencia [Presupuesto Programado - Presupuesto Pronosticado]
Volumen de interacciones pronosticado	ASA programado	Nivel de servicio aplazado programado
AHT (tiempo promedio por llamada) programado	ASA pronosticado	Nivel de Servicio aplazado pronosticado

AHT pronosticado, presupuesto programado Presupuesto pronosticado Personal calculado	Diferencia [ASA Programado - ASA Pronosticado] Ocupación programada Ocupación Pronosticada	Diferencia de Nivel de Servicio aplazado Cola programada
--------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Véanse las explicaciones de **Campos opcionales** en el tema "Cuadro de diálogo Opciones".

Intervalo de tiempo	El tiempo de inicio para cada intervalo de tiempo, configurado por el valor de configuración Granularidad .
Cobertura [programada]	<p>Cobertura programada de personal para una actividad o actividad de múltiples centros. La cobertura de programa se calcula y muestra en unidades fraccionales. Por ejemplo, si un agente tiene programado trabajar en tres Actividades en un intervalo de 15 minutos, ese agente puede contar como 1/3 para la cobertura de cada actividad.</p> <p>La forma en que el motor de programación divide el tiempo de un agente entre las actividades en las que el agente puede trabajar depende de muchos factores. Algunos ejemplos incluyen las horas de cada actividad, el volumen y tiempo por llamada de cada actividad y algunos otros factores, tales como la posibilidad de que un agente tenga elementos concedidos en el Calendario, como tiempo libre o excepciones para un día o parte de un día.</p>
Cobertura [publicada]	Cobertura de personal programado basada en el Programa maestro de referencia.
Cobertura [diferencia]	Diferencia entre la cobertura de personal programado basada en el Programa maestro actual y la cobertura de personal programada basada en el Programa maestro de referencia.
Conteo de agentes [programado]	Número de agentes programados (agentes programados para estar en sus puestos de trabajo).
Porcentaje del nivel de servicio programado	El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con una cobertura de personal dada —suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el tiempo promedio por llamada).
Porcentaje del nivel de servicio pronosticado	<p>El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse según el número de agentes pronosticados.</p> <p>Esto puede diferir del objetivo original de nivel de servicio que se estableció cuando se generó el pronóstico de personal debido a la aproximación por redondeo en el número de agentes. Por ejemplo, WFM puede pronosticar un requisito de personal de 12 agentes para cubrir un objetivo de nivel de servicio del 80% de interacciones respondidas en 20 segundos, pero el Porcentaje del nivel de servicio pronosticado puede notificar un número superior, como el 83.48%. Esto se debe a que 12 era el número mínimo de agentes requeridos para cubrir el objetivo de nivel de servicio de 80%, pero con ese número de agentes se</p>

	espera que el centro de contacto alcance un nivel de servicio levemente superior al 80%. Con un agente menos (11 agentes), el centro de contacto no alcanzaría el nivel de servicio del 80%.
Volumen de interacciones programado	Número de interacciones que pueden gestionarse según la cobertura de programa—suponiendo que no haya cambios en otras métricas planificadas.
Volumen de interacciones pronosticado	Número esperado de interacciones, de acuerdo con el Pronóstico maestro .
AHT programado	El Tiempo promedio por llamada por interacción, de acuerdo con el programa—suponiendo que no haya cambios en otras métricas planificadas.
AHT pronosticado	El Tiempo promedio por llamada esperado, de acuerdo con el Pronóstico maestro .
Presupuesto programado	El presupuesto para la cobertura programada para el día y los intervalos seleccionados, de acuerdo con las horas pagadas de equivalente de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario de Pronóstico que fue publicado en el Pronóstico maestro para esta fecha. (Esta estadística solo aparece si usted tiene los derechos de acceso para ver los campos de sueldo de los agentes).
Presupuesto pronosticado	El presupuesto del personal calculado para el día seleccionado y los intervalos de tiempo, de acuerdo con las horas pagadas de equivalente de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario de Pronóstico que fue publicado en el Pronóstico maestro para esta fecha. (Esta estadística solo aparece si usted tiene derechos de acceso para ver los campos de sueldo de los agentes).
Personal calculado	Número requerido de agentes calculado por WFM, según el pronóstico de volumen de interacciones, AHT y los objetivos de servicios aplicables.
Personal requerido	Campo opcional. El número requerido de agentes definido por el usuario, bien sea introduciendo explícitamente los objetivos de pronóstico o utilizando una plantilla.
Diferencia calculada	Diferencia entre Cobertura [Programada] y Personal Calculado .
Diferencia requerida	Campo opcional. La diferencia entre Cobertura [Programada] y Personal Requerido .
ASA programado	Campo opcional. El Velocidad de respuesta promedio que debe lograr en esta actividad, con el número de agentes actualmente programados para esta actividad.
ASA pronosticado	Campo opcional. La fila totales/promedio para la ASA Pronosticado informa un promedio ponderado, calculado a través de horas abiertas y

	ponderado por IV pronosticado
Nivel de servicio aplazado programado	Campo opcional. El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con la cobertura de personal aplazada&; suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el tiempo promedio por llamada).
Nivel de servicio aplazado pronosticado	Campo opcional. El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse según el número de actividades pronosticadas aplazadas.
Diferencia de nivel de servicio aplazado [Programado menos Pronosticado]	Campo opcional. La diferencia entre las estadísticas de Nivel de servicio aplazado programado y Nivel de servicio aplazado pronosticado .
Cola programada	El número programado de las interacciones en la cola de registro acumulado al final del período.
Diferencia [ASA Programado menos ASA Pronosticado]	Campo opcional. ASA Programado menos ASA Pronosticado
Ocupación programada	Campo opcional. La Ocupación que debe lograr en esta actividad, con el número de agentes actualmente programados.
Ocupación pronosticada	Campo opcional. La Ocupación objetivo que debe ser capaz de lograr cuando se coloca personal con el número de agentes del pronóstico de personal
Diferencia [Ocupación Programada menos Ocupación Pronosticada]	Campo opcional. Ocupación Programada menos Ocupación Pronosticada
Diferencia [S/L Programada menos S/L Pronosticada]	Campo opcional. S/L Programada menos S/L Pronosticada
Diferencia [IV Programado menos IV Pronosticado]	Campo opcional. IV Programado menos IV Pronosticado
Diferencia [AHT Programado menos AHT Pronosticado]	Campo opcional. AHT Programado menos AHT Pronosticado
Diferencia [Presupuesto Programado menos Presupuesto Pronosticado]	Campo opcional. Presupuesto Programado menos Presupuesto Pronosticado

Sugerencia

Se pueden mostrar totales de personal en modo **Equivalente de Tiempo Completo** (FTE) u horas-persona en las columnas **Cobertura [Programada]**, **Personal calculado**, **Personal requerido**, **Diferencia calculada** y **Diferencia requerida** ajustando la configuración de la vista en la interfaz. Para cambiar el modo de visualización, véase [Cambio de la visualización de personal de FTE a horas-persona](#).

Personalización de la vista Resumen

Estos comandos están disponibles de la barra de herramientas **Acciones** (y también en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Opciones	<p>Abre el cuadro de diálogo Opciones. Le permite mostrar u ocultar estadísticas individuales. Las estadísticas siguientes están disponibles para su selección:</p> <ul style="list-style-type: none"> ASA Programado, ASA Pronosticado, Conteo de agente programado, Nivel de servicio programado, Nivel de servicio pronosticado, Volumen de interacción programada, Volumen de interacción pronosticada, AHT (Tiempo promedio de llamada) programado, AHT pronosticado, Presupuesto programado, Presupuesto pronosticado, Personal calculado, Personal requerido, Diferencia calculada, Diferencia requerida, Cobertura programada, Cobertura publicada, Diferencia de cobertura, Diferencia [ASA programado - ASA pronosticado], Ocupación programada, Ocupación pronosticada, Diferencia [Ocupación programada - Ocupación pronosticada], Diferencia [S/L programada - S/L pronosticada], Diferencia [IV programada - IV pronosticada], Diferencia [AHT programada - AHT pronosticada], Diferencia [Presupuesto programado - presupuesto pronosticado] <p>Vea la sección de campo Opcional.</p>
	Utilizar actividades de múltiples centros	<p>Este botón se activa cuando se selecciona una actividad de múltiples centros o una unidad de negocio en el árbol Objetos. Hacer clic en este botón causa que ambas fichas muestren</p>

Icono	Nombre	Descripción
		<p>datos combinados de todas las actividades incluidas en la actividad de múltiples centros o en la unidad de negocio seleccionada.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>
	Limpiar	<p>Abre la ventana Limpieza. Le permite eliminar la información del Programa maestro de los agentes y fechas seleccionadas.</p>

Granularidad

Seleccione un intervalo para aplicar en la cuadrícula: **15** (predeterminado), **30** o **60**. Todos los valores se expresan en minutos.

Fecha

Utilice los **controles de selección de fecha** estándares para desplazarse a otros días.


Ventana Limpieza de programa maestro

La ventana **Limpieza del Programa maestro** se utiliza para eliminar información del **Programa maestro** para las fechas y agentes seleccionados. Debe tener la autorización de seguridad **Limpieza del Programa maestro**.

Advertencia

Esta característica elimina todos los datos previamente guardados que fueron guardados para los rangos de fecha y agentes seleccionados. Genesys recomienda que no use la función Borrar Programa maestro a menos que sea absolutamente necesario. Si necesita limpiar los datos del Programa maestro, Genesys recomienda extraer previamente los datos a un escenario de programa (con el uso del **Asistente de publicación de programa**) y/o crear una copia de seguridad de la base de datos de WFM.

Para eliminar información del **Programa maestro**:

1. En la sección **Limpiar fechas**, seleccione el rango de fechas cuyos datos desea eliminar. Puede escribir la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización**, o utilizar las flechas hacia arriba hacia abajo para modificar las fechas mostradas. También puede hacer clic en el botón **Abrir calendario emergente**  para mostrar un **Calendario mensual** que puede utilizar para saltar a otras fechas.
2. Desde la lista **Agentes**, seleccione los agentes cuya información de programa desea eliminar. Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros, y puede expandir los centros para ver sus equipos y agentes. Se puede seleccionar cualquier número de agentes. (Como opción predeterminada, no hay agentes seleccionados).
3. Haga clic en **Finalizar** para eliminar la información especificada del **Programa maestro**. O haga clic en **Cancelar** para cerrar la ventana sin cambiar el **Programa maestro**.

A medida que comienza la limpieza, la barra de progreso muestra información adicional en corchetes:

- Número de agentes seleccionados.
- Número de equipos seleccionados para un centro en concreto.

Si se muestra un asterisco (*) en lugar de un número, esto indica que todos los agentes o equipos en el centro fueron seleccionados.

Filtro por propiedades de agentes

Para acceder a este cuadro de diálogo, haga clic en el botón **Filtro** del [cuadro de diálogo Aprobación de cambios del Programa maestro](#).

Utilice este cuadro de diálogo para filtrar la presentación por propiedades de agente específicas. Se puede elegir en dos listas de **Contratos** en el centro actual:

Por defecto, todas las casillas de verificación están seleccionadas.

1. Desmarque las casillas de verificación de los elementos que no desea filtrar.
2. Haga clic en **Aceptar** para aplicar sus opciones.

Totales de grupo de estado de programa maestro

Use la vista **Totales de grupo de estado de programa maestro** para mostrar las estadísticas de cobertura para cada intervalo en un día seleccionado. Haga clic de la barra de herramientas para ver la [descripción de los botones](#).



Esta vista puede ayudarle a determinar la causa de exceso de personal o la escasez de personal durante el día. Por ejemplo: Aunque su centro tiene 400 agentes, el tráfico a las 3 p.m. le dejó con escasez de personal. ¿Cómo ocurrió? Usando esta vista, puede señalar el número de agentes en recesos, en reuniones, y de otros que por algún motivo no están trabajando, a las 3 pm. Puede usar esta información para justificar ajustes, tal como mover recesos de agentes o cancelar una reunión de equipo.

También puede comparar **Personal calculado** y **requerido**, y programar cobertura, con datos de totales de estado de programa. Puede prever la reducción y calcular qué parte de esa reducción (en forma de reuniones y formación, por ejemplo) se puede asignar y mantener dentro de su pronóstico.

Esta vista muestra los datos en un gráfico (porción superior de la vista) y una tabla (porción inferior), en lugar de en fichas separadas. También puede especificar que WFM muestre los datos no solo para días, sino para semanas y meses. Ambas visualizaciones de datos presentan las diferencias entre el **Programa** y el **Pronóstico**, para cada intervalo de tiempo durante el período de tiempo seleccionado. La ficha **Gráfico** también presenta los totales en forma de línea plana, porque las líneas que representan la reducción pronosticada y programada pueden ser de formas diferentes.

Temas en esta página:

- [Mostrar totales de grupos de estado](#)
- [Controles de gráfico](#)
- [Disposición y controles de cuadrícula](#)
- [Controles de datos](#)
- [Botones del menú/barra de herramientas Acciones](#)

Mostrar totales de grupos de estado

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Programa maestro**.
3. En el menú **Programa maestro**, seleccione **Totales de grupos de estado**.

4. Seleccione los objetos del **panel Objetos** cuyos **Totales de grupo de estado** desee mostrar. Puede seleccionar el elemento apropiado bien en el árbol **Agentes** (arriba) o en el árbol **Actividades** (abajo); luego WFM selecciona en el otro árbol los elementos que coinciden.
5. Haga clic en **Obtener datos**.
6. Seleccione un elemento del menú desplegable **Mostrar datos de** para controlar los datos que se muestran en la cuadrícula:
 - **Totales de estados de programa**— Mostrar todos los grupos de estado de programa (y sus datos), de todos los tipos, pero excluir información relativa a la reducción. Esta es la configuración predeterminada.
 - **Reducción total**— Mostrar todos los grupos de estado de programa (y sus datos), pero excluir el tipo **ninguno**.
 - **Sobrecargas planificadas**— Mostrar solo los grupos de estado de programa (y sus datos) con el tipo **sobrecargas planificadas**.
 - **Sobrecargas no planificadas**— Mostrar solo los grupos de estado de programa (y sus datos) con el tipo **sobrecargas no planificadas**.

Controles de gráfico

El **Gráfico** presenta datos para el/los objeto(s) seleccionado(s) en el **panel Objeto**. Utilice los controles del **panel Datos** para la configuración adicional de la presentación de datos.

<p>Menú desplegable <i>Tipo de gráfico</i></p>	<p>Seleccione un esquema de visualización para los datos gráficos. (Este menú se inhabilita y se restablece a la opción predeterminada si el valor de Totales de estados programados se selecciona en el menú desplegable Mostrar datos de:).</p>
<p>Totales</p>	<p>Presentar los datos de un gráfico de líneas, que muestra información de grupos de estado de programa apilados. Predeterminado.</p> <p>Si se cambia al icono de la barra de herramientas Mostrar información de cobertura y pronóstico, el gráfico presenta estos datos, en líneas separadas: Cobertura de programa, Pronóstico de personal calculado y Pronóstico de personal requerido.</p>
<p>Comparación</p>	<p>Presenta datos porcentuales para un grupo de estados de programa específico o sobrecargas planificadas/no planificadas, en un gráfico de líneas que los compara con los datos de pronóstico-sobrecargas.</p> <p>El gráfico presenta dos series de datos porcentuales como líneas en el formato que el usuario seleccione en el menú desplegable Objetivos.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Si el icono de la barra de herramientas Mostrar</p> </div>

	<p>información de cobertura y pronóstico está habilitado, el gráfico presenta dos series de datos adicionales de datos de pronóstico para el/los objeto(s) que el usuario seleccionó en el panel Objeto.</p>
Variación	<p>Muestra un gráfico de barras de valores positivos o negativos de cada marca de tiempo, si se selecciona una de las siguientes opciones en el árbol de actividades del área Objeto: una actividad de un solo centro, un solo centro, una sola actividad de múltiples centros, una sola unidad de negocio.</p>
Período	<p>Seleccione Día, Semana, Mes o Período de planificación para especificar la granularidad de la presentación.</p>
Menú desplegable <i>Destinos</i>	<p>Este menú se presenta solo cuando la selección del menú Tipo de gráfico es Comparación; utilícelo para seleccionar datos porcentuales para fines de comparación. Seleccione un formato para comparar datos porcentuales:</p>
Total planificado	<p>Presentar datos programados de totales de sobrecargas planificadas y datos pronosticados de totales de sobrecargas planificadas. No está disponible si el valor seleccionado en el menú Mostrar datos de: es Sobrecargas no planificadas.</p>
Total no planificado	<p>Presentar datos programados de totales de sobrecargas no planificadas y datos pronosticados de totales de sobrecargas no planificadas. No está disponible si el valor seleccionado en el menú Mostrar datos de: es Sobrecargas planificadas.</p>
<i>Lista de grupos de estados de programa</i>	<p>Presenta un gráfico de líneas de datos para el Grupo de estado de programa al que se asignó un nombre. Los nombres de esta lista van seguidos de un nombre de centro, si se selecciona más de un centro en el panel Objeto.</p> <p>Importante</p> <p>La lista Grupos de estado de programación depende de la selección en el menú Mostrar datos de:. Si seleccionó Sobrecargas planificadas en el menú, solo se muestran los Grupos de estados de programa planificados en la lista. Si seleccionó Sobrecargas no planificadas en el menú, solo se muestran los Grupos de estados de programa no planificados en la lista</p>


Disposición y controles de cuadrícula

Las columnas en la tabla **Totales de grupo de estado de programa maestro** corresponde a los

estados de grupos programados configurados. Utilice la ficha **Estados de programa** en **Filtro de grupos de estado** para especificar cuáles columnas aparecen en la tabla.

Total general	Esta columna muestra el total general para todos los agentes seleccionados (no solo para los grupos de estado de programa visibles de la lista). Nunca contiene la columna secundaria % (porque su valor es siempre 100%). Los valores de esta columna dependen de la selección en el menú Mostrar datos de:.
Totales de estados programados	Esta columna muestra los totales para los grupos de estado de programa visibles para los agentes seleccionados, independientemente de su tipo.
Sobrecargas planificadas	Esta columna presenta el total de sobrecargas planificadas para todos los agentes seleccionados. Está oculta si en el menú Mostrar datos de: se selecciona Totales de estado de programa o Sobrecargas no planificadas.
Sobrecargas no planificadas	Esta columna presenta el total de sobrecargas no planificadas para todos los agentes seleccionados. Está oculta si en el menú Mostrar datos de: se selecciona Totales de estado de programa o Sobrecargas planificadas.

Importante

- Una fila adicional presenta el total diario para cada columna visible.
- Un agente que está en grupos de estados de múltiples programas durante un intervalo, es prorrateado en la cuadrícula por la fracción del intervalo que el agente está en cada grupo de estado. Por ejemplo, un agente en Receso por 5 minutos y en Trabajo por 10 minutos puede aparecer en la celda Receso como .33 y en la celda Trabajo como .67 (Nótese que los términos *Receso* y *Trabajo* son usados aquí como ejemplos de nombres de grupos de estados de programa, y puede que no correspondan a los grupos de estados de programa que están configurados en su entorno WFM).
- Las columnas que están en la tabla de datos **Totales de grupo de estado de programa maestro** y las líneas apiladas del gráfico corresponden a los grupos de estado de programa configurados. Seleccione el botón **Filtro**  de la barra de herramientas, y utilice la ficha **Estados de programa** para especificar las columnas que aparecen en la tabla y las líneas que aparecen en el gráfico.

Controles de datos

Mostrar datos de: <i>Menú desplegable</i>	Seleccione del menú un esquema de presentación de datos para aplicarlo a la cuadrícula:
--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------


	<ul style="list-style-type: none"> • Totales de estados de programa— muestra los totales de los grupos de estados programados de los agentes seleccionados actualmente, independientemente del tipo. Seleccione esta opción para inhabilitar las casillas de verificación descritas abajo y presentar los datos en las columnas de cuadrícula que están seleccionadas en la ficha Estados de programa del diálogo de filtro. • Contracción total— muestra la reducción total de los grupos de estados de programa (y sus datos), excluyendo el tipo ninguno. • Sobrecargas planificadas— presenta el total de las sobrecargas planificadas para todos los agentes seleccionados. Seleccione esta opción para mostrar los datos en columnas de la cuadrícula para el total general y columnas secundarias que coincidan con las casillas de verificación seleccionadas abajo. • Sobrecargas no planificadas— presenta el total de sobrecargas no planificadas para todos los agentes seleccionados. Seleccione esta opción para mostrar los datos en columnas de la cuadrícula para el total general y columnas secundarias que coincidan con las casillas de verificación seleccionadas abajo. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Cada esquema de presentación de datos incluye una columna Intervalo.</p> </div>
<p>Casilla de verificación <i>Valor</i></p>	<p>Seleccione esta casilla de verificación para presentar la columna que muestra el valor de cobertura en la cuadrícula.</p> <p>Esta casilla de verificación se inhabilita, pero está marcada si se selecciona Totales de estados programados en el menú Mostrar datos de:.</p>
<p>Casilla de verificación <i>% de valor</i></p>	<p>Seleccione esta casilla de verificación para presentar la columna que muestra el porcentaje de cobertura en la cuadrícula. El valor porcentual se calcula en relación con el total general.</p> <p>Esta casilla de verificación se inhabilita y no se marca si se selecciona Totales de estados programados en el menú Mostrar datos de:.</p>
<p>Comparar con la casilla de verificación <i>Pronóstico</i></p>	<p>Seleccione esta casilla de verificación para presentar la columna que muestra los datos porcentuales de sobrecarga del pronóstico en la cuadrícula; se presenta en la cuadrícula.</p> <p>Habilitado y aplicable únicamente si se cumplen las mismas condiciones para la acción de alternar Mostrar información de</p>

	<p>cobertura y pronóstico.</p> <p>Esta casilla de verificación se inhabilita y no se marca si se selecciona Totales de estados programados en el menú Mostrar datos de:.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Botones del menú/barra de herramientas Acciones


Estos comandos están disponibles de la barra de herramientas **Acciones** (y también en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Abre la ventana Limpiar . Le permite eliminar la información del Programa maestro de los agentes y fechas seleccionadas.
	Mostrar información de cobertura y pronóstico	Este icono alternador controla si se presenta información adicional sobre cobertura y pronóstico y se habilita solo si una de las siguientes opciones se selecciona en el árbol de actividades del área Objeto : una actividad de un solo centro, un solo centro, una sola actividad de múltiples centros, una sola unidad de negocio.
	Utilizar actividades de múltiples centros	Este botón se habilita cuando se selecciona una actividad de múltiples centros o unidad de negocio en el panel Objetos . Hacer clic en este botón muestra datos combinados de todas las actividades incluidas en la actividad de múltiples centros o unidades de negocio seleccionada. Si establece este botón en Activado , WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.
	Filtrar	Abre el cuadro de diálogo Filtro de grupos de estado .
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones , donde el usuario puede mostrar u ocultar las columnas Total planificado y

Icono	Nombre	Descripción
		<p>Total no planificado en la visualización de la cuadrícula y cambiar los colores que se utilizan en los gráficos Cobertura y Pronóstico.</p>
	<p>Guardar como plantilla</p>	<p>Guarda las selecciones actuales como una plantilla de pronóstico de tipo Sobrecargas. Haga clic en este icono (o seleccione el comando en el menú Acciones) para mostrar el cuadro de diálogo Nueva plantilla de pronóstico.</p> <p>Configuraciones requeridas: Tipo de gráfico=Comparación, Período=Semana.</p> <div data-bbox="1040 772 1414 968" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>Importante</p> <p>El comando Guardar como plantilla no se muestra y el usuario no puede editar Sobrecargas si no tiene derechos de seguridad para el módulo de Pronóstico.</p> </div>

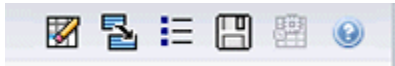
Totales de grupo de estado de programa maestro: Cuadro de diálogo Opciones

Use el cuadro de diálogo **Opciones** para especificar las columnas que mostrará la vista de **Totales de grupo de estado de programa maestro**.

1. Haga clic en **Opciones**  en la **barra de herramientas Acciones de la vista** Totales de grupo de estado de programa maestro.
Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**. La ficha **Columnas** se selecciona de manera predeterminada.
2. Seleccione las casillas de verificación para los objetos que desea mostrar.
3. Cancele la selección de las casillas de verificación de los elementos que no desea que se muestren.
4. Haga clic en la ficha **Opciones** para mostrar y modificar las opciones actuales de **Cobertura** y color de los **Gráficos de pronóstico**.
5. Haga clic en cualquiera de estas barras de configuración de color para abrir una herramienta de color para dicha configuración:
 - **Cobertura programada**
 - **Pronóstico de personal calculado**
 - **Pronóstico de personal requerido**La **herramienta** se describe en el tema del módulo **Configuración**.
6. Haga clic en **Aceptar** para aplicar sus opciones.

Vista Requisito de horas extras de Programa maestro

Utilice la vista **Requisito de horas extras de Programa maestro** para introducir y editar requisitos de horas extras. Esta vista está disponible solo para el **Programa maestro**. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Este módulo obligatorio de horas extras comparte los mismos componentes o componentes similares de la interfaz y su funcionalidad al igual que otras vistas de pronósticos importantes, como **Volúmenes**:

El panel **Objetos** presenta las actividades del centro y múltiples centros.

1. Seleccione una **unidad de negocio, la actividad de múltiples centros, centro o actividad** del árbol en el [panel Objetos](#).
2. Seleccione **Mes** (la opción predeterminada) o **Semana** en el menú desplegable **Período** (sobre la cuadrícula del panel **Datos**) para especificar la granularidad de los datos que se muestra en la cuadrícula.
3. Especifique o seleccione una fecha en el selector de fechas (sobre la cuadrícula en el panel **Datos**) para especificar qué datos de días se muestran en la cuadrícula. Esta opción también especifica la granularidad del mismo selector de fechas.

La cuadrícula reacciona inmediatamente a cada una de estas selecciones. Por ejemplo:

- Si el valor **Período** es **Mes**, entonces cada fila es la fecha del primer día en una semana del mes en el selector de fechas, y cada columna es un día de esa semana.
- Si el valor **Período** es **Semana**, cada columna es la fecha de un solo día de la semana en el selector de fechas, y cada columna es un día de la semana y cada fila es un intervalo de 15 minutos de ese único día.

Utilizar el cuadro de diálogo Opciones para habilitar las subcolumnas

Puede utilizar el [cuadro de diálogo Opciones](#) para habilitar las subcolumnas de cada columna.

Horas extras

Esta subcolumna contiene sus propias subcolumnas:

- **Requeridas** (editable)—El total diario de **horas extras requeridas** no se calcula como la suma simple de valores de intervalos de tiempo, sino como **Equivalente de tiempo completo** (FTE). Esta columna aparece en todo momento.
- **Programadas** (solo lectura)—Esta columna aparece por opción predeterminada, pero puede desactivarse en el diálogo de **opciones**.

Importante

Puede mostrar los totales de personal en **Equivalente de tiempo completo** (FTE) o el modo horas-persona en la vista **Requisito de horas extras de Programa maestro** ajustando los valores de configuración de la vista en la interfaz. Para cambiar el modo de visualización, véase [Cambio de la visualización de personal de FTE a horas persona](#).

Personal

Esta subcolumna contiene sus propias subcolumnas:

- **Calculado**—solo lectura.
- **Requerido**—solo lectura.
- **Cobertura**—solo lectura.
- **Variación**—solo lectura.

Fórmulas

- **Valor de gráfico** = Programar cobertura de actividades (en equivalentes de una sola actividad [sse]), pronóstico calculado (sse), sobrecarga de horas anticipadas no trabajadas (sse)
- **Sobrecarga de no trabajo anticipada** (sse) = Total del estado del programa (sse) * sobrecarga total de horas de no trabajo pronosticadas (porcentaje) / 100, sobrecarga total de horas pronosticadas no trabajadas (sse). Si la sobrecarga de horas anticipadas no trabajadas (sse) es 0, entonces la sobrecarga de horas anticipadas no trabajadas es = 0.

Importante

En las formulas anteriores, hay dos valores diferentes llamados cobertura. La primera es la cobertura de la **Actividad del programa**, que es la cobertura de actividad normal (indicada con una línea roja en la gráfica **Programa de un día**). La otra es el total del **Estado del programa**, que es la suma de todos los **Estados del programa**, salvo los que pertenecen al grupo de tipo **<ninguno>**.




Diferencia



Esta subcolumna contiene sus propias subcolumnas:

- **Calculado**—personal calculado - solo lectura.
- **Requerido**—personal requerido - solo lectura.

Menú Acciones y Botones de barra de herramientas


Los siguientes comandos están disponibles de la barra de herramientas **Acciones** (y también en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Abre la ventana Limpiar . Le permite eliminar la información del Programa maestro de los agentes y fechas seleccionadas.
	Convertir variación en horas extras requeridas	<p>Únicamente habilitado cuando se selecciona Semanal en la lista desplegable Período, se selecciona una actividad o actividad de múltiples centros y la Variación de personal está presente en la cuadrícula de datos.</p> <p>Haga clic en Convertir variación de personal en horas extras requeridas para abrir el cuadro de diálogo y buscar la casilla de verificación no disminuir las horas extras necesarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No marque el cuadro —si desea que las Horas extras requeridas cambien a un valor que se calcula mediante la siguiente fórmula: [Horas extras programadas - Variación de personal] en todos los intervalos que tienen un valor negativo para la Variación de personal. • Marque la el cuadro —si desea que las Horas extras requeridas cambien a un valor que se calcula mediante la siguiente fórmula: [Horas extras programadas - Variación de personal] en todos los intervalos que tienen un valor negativo para la Variación de personal y un valor de Horas extras requeridas que es menor que el de [Horas extras programadas - Variación de personal].
	Guardar	Guarda sus cambios.

Icono	Nombre	Descripción
	Utilizar actividades de múltiples centros	<p>Se activa al seleccionar una Empresa o Unidad de negocio y se desactiva cuando selecciona una Actividad de múltiples centros. Al hacer clic en este botón se agrega a los datos de actividad de múltiples centros de la cuadrícula para la unidad de centro seleccionada.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección —en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>
	Opciones	<p>Abre el cuadro de diálogo Opciones. Le permite mostrar u ocultar estadísticas individuales.</p>

Requisito de horas extras de Programa maestro: Cuadro de diálogo Opciones

Utilice el cuadro de diálogo **Opciones** para especificar las columnas que muestra la vista **Requisito de horas extras de Programa maestro**.

1. Haga clic en el botón **Opciones**  de la barra de herramientas **Acciones** de la vista **Requisito de horas extras de Programa maestro**.
Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**. Solo la casilla de verificación **Horas extras programadas** está seleccionada por opción predeterminada.
2. Seleccione las casillas de verificación de las columnas que desee incluir en la pantalla:
 - **Horas extras programadas**
 - **Personal calculado**
 - **Personal requerido**
 - **Cobertura de personal**
 - **Variación de personal**
 - **Diferencia calculada**
 - **Diferencia requerida**
3. Haga clic en **Aceptar** para aplicar sus opciones.

Aprobación de cambios del Programa maestro

Para ver y utilizar el módulo **Aprobación de cambios del programa maestro** se requiere tener habilitado la autorización de seguridad **Aprobación de cambios del programa**. Si no la tiene, no puede ver este módulo en el árbol **Módulos**.

Los cambios en el **Programa maestro** realizados por usuarios que no tengan la autorización de seguridad **Aprobación de cambios del programa** habilitado se introducirán primero en el modo **Pendiente**. Utilice el módulo **Aprobación de cambios del programa maestro** para aceptar o rechazar estos cambios pendientes.

Alternativamente, para cambios pendientes que se realizaron, puede:

- Utilizar el **Asistente de ejecutar-revertir múltiple** para ejecutar o revertir todos los cambios pendientes para agentes seleccionados en fechas seleccionadas.
- Utilizar las vistas **Programa de un día** para guardar o eliminar todos los elementos en un día de programa del agente que estén en estado **Pendiente**. Para hacerlo, haga clic con el botón derecho del ratón en la fila que indica el programa de agente y luego seleccione **Ejecutar** o **Revertir**.

Mostrar cambios pendientes

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Programa maestro**.
3. En el menú **Programa maestro**, seleccione **Aprobación de cambios del programa maestro**.
4. En el **panel Objetos**, seleccione el/los elemento(s) apropiado(s) en el árbol **Agentes** (arriba) o el árbol **Actividades**(abajo); luego WFM selecciona en el otro árbol los elemento(s) que coinciden.

Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros, y puede expandir los centros para ver sus equipos y agentes. Puede seleccionar múltiples centros, equipos y agentes, pero solo una unidad de negocio.
5. En la lista desplegable **Período**, seleccione el período de tiempo que desea ver. Puede seleccionar **Diario** o **Semanal**.
6. En la lista desplegable **Usuarios**, seleccione los cambios del usuario que desea ver. Seleccione **Todos** para ver todos los cambios del programa pendientes. **Todos** se selecciona de manera predeterminada.
7. Utilice los selectores de fecha para cambiar las fechas de programa que desea ver.
Por opción predeterminada, si elige ver el período **Semanal** y selecciona otro día distinto al primero de la semana, la presentación comienza en el primer día de la semana que contiene el día seleccionado.
8. Haga clic en **Obtener datos**.
El panel superior de la vista **Aprobación de cambios** muestra una tabla que contiene los cambios

del programa pendientes realizados por el usuario seleccionado. Todas las columnas de la tabla se pueden ordenar.

Las columnas en la tabla Cambios pendientes son:

- La **Fecha**— de programa que ha sido cambiada.
- El **Usuario**— que realizó el cambio, o **Cambiado por agente** si un agente efectuó el cambio.
- El **Agente**— cuyo programa ha sido cambiado.
- El **Centro**— al que pertenece el agente afectado.
- El **Equipo**— al que pertenece el agente afectado.

Aprobar o rechazar cambios pendientes

1. Seleccione uno o más cambios del programa en la tabla de cambios pendientes.
La versión actual del programa de cada agente afectado, y los programas del agente tal como aparecerían con los cambios incorporados, aparecen en las secciones **Programa original** y **Programa modificado** debajo de la tabla.
 - **Panel Programa original** —Muestra el programa del agente tal como aparece en la versión actual del **Programa maestro**.
 - **Panel Programa modificado**—Muestra el programa del agente con los cambios pendientes incluidos.
Estas secciones contienen las siguientes columnas:
 - **Elemento**—El nombre o tipo del elemento cambiado. Para turnos y conjuntos de actividades, esta columna muestra todas las actividades asociadas.
 - **Hora de inicio**—La hora de inicio del elemento cambiado. Para elementos de día completo, esta columna está vacía.
 - **Hora de finalización**—La hora de finalización del elemento cambiado. Para elementos de día completo, esta columna cambiará a **Día completo**.
 - **Horas pagadas**—Número de horas pagadas del programa.
 - **Colores**—Los elementos que no coinciden en los programas original y editado aparecen en colores específicos. Los elementos sin coincidencia en el panel de programa original se marcan en azul. Los elementos sin coincidencia en el panel de **Programa modificado** se marcan en verde.
2. Para determinar si los cambios no cumplen con las restricciones del programa, seleccione el cambio en la tabla de cambios pendientes y luego haga clic en **Validar**.
El cuadro de diálogo **Revisar mensajes de validación** se abre. Véase **Validación de programa** para una lista de mensajes de errores posibles y de advertencia y sus respectivas descripciones.
3. Después de revisar los cambios, seleccione uno o más y luego haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios en el **Programa maestro** o **Rechazar** para descartarlos.
El **Programa maestro** se actualiza para incluir todos los cambios del programa aceptados.

Advertencia

Si acepta o rechaza cualquier cambio pendiente para un agente, todos los cambios pendientes para ese agente serán aceptados o rechazados.

Cuadro de diálogo Revisión de mensajes de validación

Use el cuadro de diálogo **Revisar mensajes de validez** para ver cualesquier advertencias o errores que el servidor devolvió cuando validó los cambios pendientes seleccionados en el **Programa maestro**.

El cuadro de diálogo contiene las columnas y los controles siguientes:

Fecha	Fecha del mensaje.
Agente	El agente cuyo cambio de programa generó el mensaje.
Equipo	El equipo al cual pertenece el agente cuyo programa está siendo cambiado.
Mensaje	El tipo de mensaje (bien Advertencia o Error), el código numérico y el texto del mensaje.
Aceptar	Cierra el cuadro de diálogo.

Importante

Estos errores y advertencias se generarían si el usuario aprobara los cambios de programa pendiente seleccionados. Difieren de los **Errores y advertencias de validación**, que WFM Web genera durante el proceso de generación de programa

Programación de Ofertas

El programa de ofertas permite al planificador de fuerza de trabajo crear programas sin nombres de agentes, y luego distribuir esos programas a los agentes vía la Web, para que así los agentes pueden clasificar sus programas más deseados y menos deseados.

El Programa de ofertas habilita a centros de contacto para cumplir con cierto trabajo de regulaciones de unión que necesita que el agente más antiguo, o los agentes de más alto rango, obtenga los programas que más deseen. Incluso si su centro de contacto no tiene estas regulaciones de trabajo, aún puede ser un proceso que le puede otorgar valor de negocio. Es una forma de otorgar poderes a los agentes para tener más entradas en los programas que les serán dados, y por eso puede ser usado para aumentar incentivos dentro del centro de contacto y premiar los agentes con alto rendimiento.

Cómo funcionan las ofertas

En vez de solo asignar programas a agentes, el Supervisor designa y crea un escenario de programa. Luego, los agentes pueden ver el escenario e ingresar ofertas para sus turnos más deseados y menos deseados. Finalmente, el Supervisor puede asignar automáticamente o asignar manualmente programas a agentes basados en sus ofertas, usando el sistema de jerarquía de antigüedad o rango.

Haga clic en los vínculos en los pasos de resumen a continuación, para leer detalles.

1: Ajustar Ofertas

- a. Alguien con autorizaciones de administración debe habilitar el **Programa de ofertas**. Esto se describe en la "sección Ofertas del agente" en la *Guía del Administrador de Workforce Management*.
- b. El Supervisor **crea y configura un escenario de ofertas**. Los pasos incluyen crear un pronóstico y luego un programa para actividades específicas y agentes de perfil y decidir luego cuáles agentes pueden ofertar y cuando.

Esto abre el proceso de ofertas y hace las opciones de programa visible a los agentes.

Importante

Durante el período de **Programa de ofertas**, un centro del escenario tiene el estado **Abierto para ofertas**. Cualquiera acción u operación que puede alterar programas para ese centro es desactivada. Esto incluye (entre otras) las siguientes acciones: edición directa del programa, inserciones o eliminaciones, limpieza o extracción desde el **Programa maestro**, reconstrucción u optimización de programa.

2: Ofertas en el Programa

- a. Los agentes examinan las opciones de escenario de oferta y envían sus ofertas.

- b. El período de ofertas se cierra cuando llega la **Fecha de finalización de ofertas** . Los agentes no pueden acceder al escenario de ofertas cerrado.

3: Resolver las Ofertas

- a. El Supervisor **revisa el programa de oferta**. El Supervisor puede desear modificar manualmente o asignar programas a agentes.
- b. El Supervisor inicia el **asistente de asignación automática**. El asistente asigna programas a agentes.
- c. El Supervisor **revisa los resultados** de asignación automática. El Supervisor puede querer modificar manualmente o asignar programas.

4: Finalizar el Programa

- a. El Supervisor **publica el escenario de oferta** al **Programa maestro**.
- b. Después de que todos los programas hayan sido asignados a agentes reales, el Supervisor puede ejecutar un **Informe de programa de ofertas**.

Configurar un Escenario de ofertas

Comenzar en [Vista de Escenarios de programa](#).

1. Crear un Escenario de pronóstico

- a. Crear un [Nuevo Escenario de pronóstico](#).
- b. Define la(s) semana(s) de trabajo que este pronóstico abarca y las actividades que necesita.
- c. [Construir volúmenes](#), [Construir personal](#) y luego [Publicar el pronóstico](#).

Esto transfiere el pronóstico a la base de datos del programa maestro, así que puede configurar un programa de ofertas. Siga todos estos pasos exactamente como lo haría para crear un programa de no ofertas.

2. Crear un Escenario de programa

- a. Crear un [Nuevo escenario de programa](#).
- b. Define los [Parámetros generales](#) incluyendo la **Fecha de inicio**, la **Fecha de finalización** y la [Fecha de finalización extendida](#).

Por ejemplo, puede crear un programa de ofertas de 1 semana con **Fecha de inicio** el 3 de junio de 2007 y **Fecha de finalización** el 9 de junio de 2007, y cuya **Fecha de finalización extendida** sea el 1 de septiembre de 2007. El programa de una semana que presente a los agentes para la oferta se puede aplicar al tercer trimestre de 2007. Los Agentes pueden ver la **Fecha de finalización extendida** durante las ofertas, por lo tanto saben que están haciendo ofertas en los programas durante todo el tercer trimestre.

- c. Seleccione [Actividades](#) y [Perfiles de agentes](#).
También puede seleccionar agentes reales, pero sus programas no serán de ofertas.
- d. Generar el [escenario](#).

3. Configurar el Escenario para ofertas

- a. [Generar el Programa de ofertas](#).
- b. Definir *qué* agentes pueden ofertar en el [diálogo Selección de candidatos de oferta](#).
- c. Definir *cuando los* Agentes pueden ofertar en el [Asistente de proceso de control de oferta](#).


Selección de candidatos de ofertas

Use el diálogo **Selección de candidatos de ofertas** para especificar qué agentes son elegibles para oferta en escenario de oferta elegido.

1. Preparación

- a. **Crear y configurar un Escenario** para ofertas.
- b. **Abra el Escenario** y seleccione la **vista** Perfiles/Ofertas.

2. Asignar los Agentes

- a. Para abrir el asistente, haga clic en **Selección de candidatos para ofertas**  de la barra de herramientas.
- b. En el diálogo **Selección de candidatos de ofertas** , abra el(los) **Centro(s)** y luego el(los) **Equipo(s)**.
- c. Seleccione solo los miembros del equipo que serán elegibles a una oferta en su **Escenario** configurado.
- d. Limpie la casilla de verificación a la izquierda de cada miembro que no será elegible para la oferta.
- e. Haga clic en **Aceptar**.

Asociar/separar equipos

Llegó hasta este asistente haciendo clic en el icono **Asociar/separar equipos**  de la barra de herramientas.

Siga estos pasos para asociar o separar equipos:

1. Seleccione uno de estos dos botones de opciones:
 - **Asociar equipos**—Los equipos que seleccione en los menús desplegables **Equipo configurado** y **Perfil de equipo** serán asociados unos con otros. Los perfiles de agentes en el perfil de equipos se ubicarán en el equipo configurado.
 - **Separar en equipos**—Cualquier perfil que esté en el equipo que seleccione del menú desplegable **Equipo configurado** se separará en un perfil de equipo. El menú desplegable **Perfil de equipo** será deshabilitado.
2. Seleccione un centro del menú desplegable **Centros**.
Se indican todos los centros presentes en el escenario actualmente seleccionado. La selección de un centro actualiza las listas de equipos en este cuadro de diálogo.
3. Seleccione un equipo del menú desplegable **Equipo configurado**.
Aparecen todos los equipos configurados en el centro actualmente seleccionado, sin ninguna selección predeterminada. *Configurado* significa los equipos creados en el módulo de **Organización > Centros** de WFM Web, con agentes reales asignados.
4. Seleccione un equipo del menú desplegable **Perfil del equipo**.
Aparecen todos los perfiles de equipos que están en el centro actualmente seleccionado, sin ninguna selección predeterminada. Si selecciona el botón de opciones **Separar en equipos**, esta aparece deshabilitada.
5. Haga clic en **Aceptar** para realizar la **Asociación** (o **Separación**).
Haga clic en **Cancelar** para abandonar la acción.

Asistente de control de proceso de ofertas


Utilice este asistente para:

- Definir el período de **Programa de ofertas (fecha/tiempo de Inicio de ofertas y fecha /tiempo de Finalización de ofertas)** para el escenario actual de ofertas.
- Finaliza las ofertas antes, o extender ofertas, cambiando el valor de **Finalización de oferta** para un escenario de ofertas que actualmente esté abierto.

1. Preparación

- **Crear y configurar un Escenario** para ser usado para ofertas.
- **Abra el Escenario** y seleccione la vista **Perfiles/Ofertas** para ese escenario.

2. Ejecución del Asistente

- Para abrir el asistente, haga clic en el icono **Controlar procesos de ofertas**  de la barra de herramientas.
- En el diálogo **Seleccionar centro**, seleccione el centro apropiado y haga clic en **Siguiente**.
- En el diálogo **Opciones de Ajuste de Ofertas**, use estos controles para especificar el inicio y finalización de ofertas:

<p>Inicio de oferta</p>	<p>Especificar la fecha y la hora de inicio de ofertas. Puede escribir directamente en cada cuadro de texto, use la flecha hacia arriba o hacia abajo para modificar la fecha mostrada, o hacer clic en el botón de la derecha para mostrar un calendario.</p> <p>Valor predeterminado: fecha de inicio de la oferta (si la oferta ya se inició) o mañana a la medianoche (si la oferta no se ha iniciado).</p>
<p>Finalización de oferta</p>	<p>Especificar la fecha y la hora de finalización de ofertas. Puede escribir directamente en cada cuadro de texto, use la flecha hacia arriba o hacia abajo para modificar la fecha mostrada, o hacer clic en el botón de la derecha para mostrar un calendario.</p> <p>Valor predeterminado: fecha de finalización de la oferta (si la oferta ya se inició) o mañana a la medianoche + 1 semana (si la oferta no se ha iniciado).</p>

Puede cambiar la **Fecha de finalización** después que la oferta de escenario ya está abierto y mientras los agentes están haciendo ofertas. Puede que tenga que cambiar la fecha, ya sea para extender o para acortar el período de oferta, por razones de negocio. Pero tenga cuidado si hace eso.

La **Fecha de finalización** es visible para los agentes mientras hacen ofertas, y dependerán de su precisión. Si decide cerrar más temprano la oferta (o extenderla), informe a todos sus agentes de antemano para que no les tome por sorpresa.

- d. Haga clic en **Finalizar**.

Resolver y Publicar un Escenario de ofertas

El período de **Programa de oferta** ha finalizado. Agentes elegibles tienen oferta en sus programas preferidos. Y si cada agente solicitó un programa diferente, luego el Supervisor puede conceder el deseo de todos. Pero, lógicamente, hay conflictos. El Supervisor debe solucionar ofertas idénticas y crear un programa con un agente real asignado a cada programa, mientras atiende tales factores como la antigüedad y el rango de agente.

Los supervisores deben seguir estos pasos para solucionar la oferta y publicar un programa con agentes reales:

1. Seleccione el módulo **Programa**, abra el escenario de oferta que necesita resolución, y seleccione la Vista **Oferta/Perfiles**.
Si es necesario, puede **finalizar tempranamente la oferta** para un programa aún abierto.
2. Examine las ofertas de agentes, y haga ajustes o asignaciones manuales las veces que sea necesario.
3. Ejecute el **Asistente de asignación automática de programas**, para asignar agentes reales a los programas "perfil" automáticamente.
4. **Publicar** el programa de oferta ahora finalizado al **Programa maestro**.

La página **Publicar para el Programa maestro** del **Asistente publicar** incluye la casilla de verificación **Insertar elementos de Calendario de excepción concedida, tiempo libre y día libre**, que puede usar para sobreponer estos elementos en el programa.

Importante

Los programas no asignados de perfil no son publicados en el **Programa maestro**; solo los programas de agentes reales.

Una vez que el escenario de oferta se publica en el **Programa maestro**, los agentes pueden verlo cuando se conectan.

El Supervisor puede generar un **Informe de programa de oferta** si todos los programas de perfil fueron asignados a agentes reales.

Asistente de asignación automática de programas

Llegó hasta este asistente haciendo clic en el icono **Asignación automática de programas**  de la barra de herramientas.

Siga estos pasos para asignar programas automáticamente:

1. Seleccione un **centro**.
2. Seleccione un sistema de clasificación haciendo clic en uno de estos tres botones de opción:
 - La **Antigüedad** favorece agentes por su fecha de contratación.
 - **Rango** favorece agentes por su rango, tal como se definió por un supervisor en la ventana de configuración de agentes de WFM Configuration Utility.
 - **Antigüedad + Rango** favorece agentes primero por Antigüedad, y si eso resulta en un empate, luego se usa el rango como el criterio.
3. Seleccione un objetivo (a qué agentes se asignarán programas).

Todos los Agentes— Asignaciones automáticas desde el grupo de todos los agentes. Aquí hay dos usos de esta opción:

- Anteriormente preparó programas de perfiles, no para ofertas, pero para 400 nuevos agentes que ha contratado ahora, y necesita asignar.
- Las ofertas están solucionadas pero aún necesita asignar unos pocos programas de perfiles a agentes reales.

Solo ofertas de agentes (opción predeterminada)—Asignar de manera automática solo aquellos agentes que se designaron como elegibles para ofertar, en el cuadro de diálogo **Selección de candidatos de ofertas**.


4. Haga clic en **Aceptar** para iniciar el proceso de asignación automática o **Cancelar** para abandonarlo.

Asistente de generación de programas

El Asistente de generación de programas se utiliza para generar un programa para un centro seleccionado, basándose en un **escenario pronosticado seleccionado**. El proceso de generación incluye todas las actividades y agentes definidos para este centro en el escenario.

Uso del Asistente de generación de programas

Para utilizar el asistente:

1. Seleccione un escenario existente o use el **Asistente de nuevo programa de escenario** para crear un escenario de programa.
2. Abra una de las siguientes vistas de Escenario del programa:
 - **Vista Escenario de un día**
 - **Vista Agente extendido de escenario**
 - **Vista Cobertura de escenarios**
 - **Vista Escenario semanal**
 - **Vista Perfiles/Ofertas de escenario**
 - **Vista Resumen de escenario**
 - **Vista Totales del grupo de estados**
3. Haga clic en el botón **Generar programa** () de la barra de herramientas **Acciones**, o seleccione **Generar programa** en el menú **Acciones**. La pantalla **Seleccionar centros** se abre.
4. Seleccione el(los) centro(s) y las opciones de generación que desea y luego haga clic en **Siguiente**. Se abre la pantalla **Parámetros de generación de programa**.
5. Seleccione los parámetros específicos que desea aplicar a Sincronización de equipos, Restricciones de transporte compartido, Opciones de cumplimiento de preferencias, Optimización de perfiles y Asignación de perfiles a equipos.
6. Haga clic en **Finalizar**. Aparece la ventana **Generando programa...** que indica el progreso de la generación.

Seleccionar centros (y Opciones de generación)

Utilice la pantalla **Seleccionar centros** del Asistente de generación de programas para seleccionar uno o más centros y especificar opciones de generación de programas específicas para cada centro.

Esta pantalla muestra una tabla, con una fila diferente para cada centro disponible. Dentro de cada fila hay columnas que contienen opciones de generación.

- Para seleccionar todos los elementos de cualquier columna, marque la casilla de verificación en la parte superior de la columna. Limpie la casilla de verificación para ignorar todos estos elementos.
- Para seleccionar cualquier elemento individual de cualquier fila, marque la casilla de verificación en esa fila. Limpie la casilla de verificación para rechazar estos elementos.

Las columnas contienen las siguientes opciones de generación.

Centro

Cada fila contiene un centro que está en el escenario de programa seleccionado actualmente. Debe seleccionar por lo menos un centro.

Si no ve el centro que desea incluir, debe cancelar y crear un nuevo escenario de programa que contenga el centro y, luego, utilizar ese centro como la base para la generación de programas.

Forzar habilidad única

Si se selecciona esta opción y un agente tiene múltiples habilidades, el agente solo se puede programar para una sola actividad en cada día de trabajo.

Si borra esta opción, el agente se puede programar para múltiples actividades en el mismo día.

Utilizar requerido

Si selecciona esta opción, se genera el programa con el pronóstico Personal requerido, no con el pronóstico Personal calculado.

Inhabilitar restricciones mensuales para el primer mes

Seleccione esta casilla de verificación cuando el primer mes no esté completo (debido a que la programación se haya iniciado a partir de la mitad del mes) y no existan datos históricos para el

inicio del mes. En esta situación, la generación de programas no puede ajustar correctamente las restricciones mensuales, como las horas de trabajo mínimas y máximas por mes.

Cuando se selecciona la casilla de verificación, se flexibilizan las restricciones correspondientes a este mes.

Mezclar agentes

Si selecciona esta opción, el grupo de agentes se *mezcla aleatoriamente* antes de programar. (La *mezcla aleatoria* garantiza que los resultados de generación de programa sean independientes de la secuencia en que los agentes se cargan en el algoritmo de programación).

Utilizar restricciones de equipo

Seleccione esta casilla de verificación para habilitar las restricciones de sincronía entre equipos en la siguiente pantalla del asistente (**Especificar parámetros de generación**). Desmarque la casilla de verificación para inhabilitar esta funcionalidad.

Esta opción y la opción **Utilizar restricciones de transporte compartido** no pueden estar seleccionadas simultáneamente.

Utilizar restricciones de transporte compartido

Seleccione esta opción para habilitar las restricciones de grupos de transporte compartido en la siguiente pantalla del asistente (**Especificar Parámetros de generación**). Desmarque la casilla de verificación para inhabilitar esta funcionalidad.

Esta opción y la opción **Utilizar restricciones de equipos** no pueden estar seleccionadas simultáneamente.

Sugerencia

El Transporte compartido recibe diferentes nombres en todo el mundo—bus, viaje compartido, transporte común, autoestop y transporte a solicitud, por ejemplo. Consulte [Wikipedia](#) para obtener más detalles.

Excluir agentes concedidos de restricciones utilizadas

Si selecciona esta opción, se garantiza que los agentes con excepciones concedidas de día completo u horas laborales no sean considerados cuando se aplique la sincronización de equipos.

Importante

Siempre seleccione esta opción cuando aplique restricciones de equipo.

Haga clic en **Siguiente** para continuar o en **Cancelar** para descartar sus selecciones y cerrar el asistente.

Utilizar actividades secundarias

Seleccione esta opción para asignar una actividad secundaria a los agentes directamente. La asignación de actividades se basa en las habilidades y niveles de habilidad, por lo tanto, una actividad secundaria es una en la que al menos una de las habilidades del agente se marca como secundaria. No marque esta opción si desea que solo se consideren las actividades primarias en el escenario de programa del centro.

Parámetros de generación de programa

Utilice la pantalla **Parámetros** del Asistente de generación de programas para seleccionar los parámetros de los centros seleccionados en la pantalla anterior. Cada centro es un nodo en un árbol que se encuentra a la izquierda de la pantalla. Haga clic en el nodo para abrir el árbol y presentar los parámetros de generación del centro. Seleccione un parámetro en el árbol (a la izquierda) y podrá seleccionar, especificar o inhabilitar todas sus opciones a la derecha de la pantalla.

Los parámetros son:

- Sincronización de equipos
- Restricciones de transporte compartido
- Opciones de cumplimiento de preferencias
- Optimizar perfiles
- Asignar perfiles a equipos

Sincronización de equipos

Especifique estos parámetros:

Sincronizar días libres	Seleccione esta casilla de verificación para especificar que es necesario sincronizar los días libres para todos los equipos.
Sincronizar por	Utilice los botones para especificar las combinaciones de sincronización que se aplicarán al generar el programa: <ul style="list-style-type: none"> • Sin sincronización adicional • Hora de inicio de turno—Si se selecciona, utilice el control de duración de la Diferencia máxima de hora de inicio para especificar la diferencia máxima entre las horas de inicio de turno dentro del equipo. Utilice el formato HH:MM; donde 02:59 es dos horas y cincuenta y nueve minutos. • Duración pagada • Hora de inicio del turno y duración pagada • Hora de inicio del turno, duración pagada y comidas • Hora de inicio del turno, duración pagada, comidas y recesos

	<ul style="list-style-type: none"> • Duración pagada y comidas • Duración pagada, comidas y recesos
Diferencia máxima de hora de inicio	Especifique en formato hh:mm. El rango va desde 0 (cero) hasta 23:59.
Aplicar restricciones únicamente a los mismos contratos dentro del equipo	Seleccione esta casilla de verificación para especificar que, al sincronizar equipos, WFM debe tomar en cuenta la información configurada sobre contratos durante la creación del programa. Por defecto, esta casilla de verificación está desmarcada.

Sugerencia

La sincronización se aplica a todos los equipos en el centro seleccionado.

Restricciones de transporte compartido

Sugerencia

El Transporte compartido recibe diferentes nombres en todo el mundo—bus, viaje compartido, transporte común, autoestop y transporte a solicitud, por ejemplo. Consulte [Wikipedia](#) para obtener más detalles.

Si se seleccionó **Restricciones de transporte compartido** en el [cuadro de diálogo Seleccionar centros \(y Opciones de generación\)](#), se habilitará dicha opción y se inhabilitará la **Sincronización de equipos** (las restricciones de equipos y de grupos de transporte compartido se excluyen entre sí). Escriba, o utilice los controles de número, para especificar la desviación máxima entre los inicios y finales de turnos. Se puede especificar cualquier valor entre 1 minuto y 23 horas, 59 minutos; los valores más prácticos serán inferiores a 30 minutos.

Importante

Los participantes en un grupo de transporte compartido pueden trabajar en turnos que comienzan y terminan en diferentes momentos; sin embargo, no se deben desviar demasiado, o el grupo de transporte compartido será poco práctico. Se está especificando la desviación máxima posible en el programa de cada participante en el mismo grupo de transporte compartido.

Opciones de cumplimiento de preferencias

El parámetro **Fuerza Máxima de Cumplimiento de Preferencia** optimiza el número de perfiles para el centro seleccionado. Para obtener más información, consulte [Cómo funciona la relación de cumplimiento de preferencias](#).

Seleccione este parámetro para:

- Tratar todas las preferencias con estado preferido como concedido.
- Resolver todas las preferencias concedidas y serán concedidas.
- Usar el resultado para generar el programa.
- Inhabilitar todas las demás opciones de la página.

Desactivar este parámetro (valor predeterminado) para inhabilitar las opciones indicadas arriba y habilitar las opciones indicadas a continuación.

<p>Establecer prioridades</p>	<p>Especifica cómo WFM Builder favorece las solicitudes de los agentes cuando se está generando el programa. Seleccione un elemento en la lista desplegable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno no especifica prioridad durante la generación del programa. • Antigüedad favorece los agentes por su fecha de contratación (que se indica en la tabla de la parte inferior de la pantalla Cumplimiento de preferencias). • Rango favorece los agentes por su rango, tal como lo defina un supervisor en la ventana Propiedades de agentes de WFM Configuration Utility (y también se indica en la tabla de la parte inferior de la pantalla Cumplimiento de preferencias). • Antigüedad + Rango favorece agentes primero por Antigüedad, y si eso resulta en un empate, luego se usa el rango como el criterio.
<p>Énfasis</p>	<p>Controla la manera en la que el proceso de generación considera la cobertura de habilidades al asignar prioridades a las preferencias. Seleccione un elemento en la lista desplegable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno especifica que las preferencias de los agentes se asignan únicamente con base a la antigüedad y/o rango, utilizando los porcentajes asignados a los agentes (tal como se muestra en la columna %). Esta opción tiende a favorecer la optimización de múltiples habilidades por encima del cumplimiento de preferencias.

	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo especifica que la generación del programa da mayor énfasis al cumplimiento de preferencias sin sacrificar la optimización de múltiples habilidades. • Medio especifica que la generación del programa admite preferencias, si una pérdida en la cobertura de cualquier habilidad es causada solo por una excepción. • Fuerte especifica que la generación del programa no considera la optimización de múltiples habilidades al asignar preferencias. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Se inhabilitará Énfasis si se selecciona Restricciones de equipo en la página del asistente Seleccionar centros (y Opciones de generación).</p> </div>
<p>Cumplimiento</p>	<p>Establece el porcentaje mínimo y máximo de preferencias que cumple la generación del programa. Por ejemplo, si el Mín está establecido en 10% y el Máx en 80%, cada agente tiene por lo menos un 10% de sus preferencias cumplidas, mientras que el rango más alto o la mayoría de los agentes antiguos tiene por lo menos un 80% de sus preferencias cumplidas. Los agentes con posiciones intermedias reciben un porcentaje entre los dos extremos (el porcentaje exacto depende de su lugar en la jerarquía).</p> <p>Introduzca o seleccione los valores Mín(imo) y Máx(imo). El rango es 0—100 y el Mín. debe ser menor que el Máx.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>La generación del programa aplica estos valores porcentuales separadamente a cada tipo de preferencia y satisface todas las preferencias, de ser posible. Por ejemplo, si un agente tiene una relación de cumplimiento de 50% y realiza 20 preferencias de turno y 8 preferencias de días libres sobre un período de 4 semanas, se garantiza que el agente reciba por lo menos 10 turnos y 4 días libres concedidos, a menos que este cumplimiento de preferencias esté prohibido por otras normas laborales.</p> <p>En los casos en que la relación de cumplimiento de preferencias no se puede lograr debido a violaciones de las normas laborales, WFM Web muestra una advertencia que indica que los resultados del programa pueden no ser los que desee. WFM Web intenta satisfacer más que el nivel mínimo de cumplimiento de preferencias, siempre que los resultados no generen un déficit de personal.</p> </div>
<p>Calcular</p>	<p>Reordena la tabla de abajo por la columna de %, la cual posteriormente mostrará la posibilidad calculada de cumplimiento de preferencia de cada agente. (Para mostrar más agentes, puede utilizar la barra de desplazamiento vertical de la tabla).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en Calcular.
<p>Ajustar relación de cumplimiento</p>	<p>Ajusta la relación de cumplimiento de preferencias utilizando los controles ubicados debajo de la tabla.</p>

	<ol style="list-style-type: none">1. En el cuadro de texto Ajustar relación de cumplimiento, ingrese un valor o use las flechas hacia arriba o hacia abajo para modificar el valor mostrado. El rango va desde -100 hasta +100.2. Haga clic en Ajustar. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>Sugerencia</p><p>En la columna %, WFM Web agrega su ajuste o lo elimina de las posibilidades de cumplimiento de preferencias de todos los agentes. Sin embargo, no incrementa la relación de cumplimiento de cualquier agente por encima de 100% ni la reduce por debajo de 0%.</p></div>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cómo funciona la relación de cumplimiento de preferencias

La relación de cumplimiento de preferencias modifica el impacto de los valores de configuración de las prioridades de los agentes.

- La funcionalidad de cumplimiento de preferencia solo se aplica a los elementos de calendario que un agente puede solicitar (Turno, Día Libre y Disponibilidad). Asimismo, un supervisor puede insertar estos elementos en el calendario. Cualquier otro elemento de calendario preferido (como Excepciones, Tiempo libre, Horas laborales) no son llenados; permanecen en estado Preferido incluso si el 100% del cumplimiento es definido.
- Si establece la relación en un valor superior a 0, las posibilidades de cada agente de cumplir sus preferencias se incrementa en cualquier valor que introduzca, hasta el porcentaje máximo que estableció para la opción **Máx**.
- Si establece la relación en un valor inferior a 0, la relación de cumplimiento de preferencias de cada agente se reduce en cualquier valor que introduzca, hasta el porcentaje mínimo que ajustó para la opción **Mín**.

Sugerencia

La relación de cumplimiento de preferencias no puede superar los porcentajes **Mín** y **Máx** establecidos en **Opciones de cumplimiento de preferencias**. Por ejemplo, si el **Máx** se establece en 80% y la relación de cumplimiento de preferencias se establece en 100 (cumplimiento máximo de preferencias), todos los agentes alcanzarán el 80%. Si el **Máx** se establece en 80% y el **Mín** en 10% y la relación de cumplimiento de preferencias se establece en -30 (favoreciendo la optimización), los agentes que están en un 80% descienden a un 50%; los agentes que están en un 40% descienden a un 10% y todos los agentes con prioridades inferiores a 40% descienden también a un 10%.

Optimizar perfiles

La cuadrícula presenta todos los perfiles para el centro seleccionado. Estos son los perfiles que se basan en los perfiles configurados, no en los perfiles que se basan en los agentes. Las columnas de esta cuadrícula son:

Perfil	Nombres de perfil.
Mín.	Número mínimo de perfiles que WFM puede utilizar al generar el programa. Rango: Vacío (valor predeterminado) o cualquier número de 0 a 9999. Este valor es editable y debe ser menor que el valor de Máx.
Máx.	Número máximo de perfiles que WFM puede utilizar al generar el programa. Rango: Vacío (valor predeterminado) o cualquier número del 1 al 9999. Este valor es editable y debe ser mayor que el valor de Mín.
Existente	Número de perfiles reales ya presentes en el escenario de programación seleccionado.
Relación de crecimiento	El valor de la relación de crecimiento actual que WFM puede utilizar para un perfil determinado al generar el programa. Rango: Vacío (valor predeterminado) o cualquier número del 1 al 9999. Este campo se puede editar.

Para alcanzar los objetivos específicos para la optimización de los perfiles, deben considerarse los siguientes parámetros válidos:

1. Los perfiles se excluyen de la optimización cuando ninguno de los siguientes pasos se especifica: perfiles mínimos, perfiles máximos o relación de crecimiento. Los perfiles deben estar vacíos.
2. Los perfiles con un número fijo de agentes deben tener los perfiles mínimos = perfiles máximos con ambos valores mayores que 0. No requieren de optimización, la relación de crecimiento no es aplicable y los campos de la relación de crecimiento deben estar vacíos.
3. Los perfiles se incluyen en la optimización cuando los valores mínimo y máximo se especifican mediante las siguientes reglas: los perfiles mínimos deben ser > 0 o $=0$, los perfiles máximos deben ser > 0 y los perfiles máximos deben ser $<$ perfiles máximos.
 - a. La tasa de crecimiento se especifica—Todos los perfiles que participan en la optimización de perfiles deben tener una relación de crecimiento específica > 0 (0 no es un valor válido para la relación de crecimiento).
 - b. Relación de crecimiento no especificada—Debe estar vacío para todos los perfiles.

Importante

- No puede tener perfiles con tasa de crecimiento y sin tasa de crecimiento en la misma programación. Debe especificarse la tasa de crecimiento para todos los perfiles que se

están optimizando ([consulte 3a](#)) o ninguno ([consulte 3b](#)). La única excepción está en la [línea 1 \(arriba\)](#), donde los perfiles están excluidos de la optimización por completo.

Si los perfiles mínimos = 0 esto no quiere decir que el valor no se especificó. 0 es un valor válido para los perfiles mínimos.

Controles

Estos controles se encuentran en la parte inferior del panel **Optimizar perfiles**:

Relación de crecimiento total	Total de todas las filas de la columna de cuadrícula Relación de crecimiento (%) . No se puede editar.
Casilla de verificación Mostrar perfiles configurados	Seleccione para limitar el filtro de la cuadrícula para mostrar solo los perfiles que tienen parámetros Mín. y Máx. especificados. Predeterminado: en blanco.
Casilla de verificación Mostrar perfiles existentes	Seleccione para limitar el filtro de la cuadrícula para mostrar solo los perfiles que ya están presentes en el escenario de programación seleccionado. La columna de cuadrícula Existente no puede contener 0 (cero). Predeterminado: en blanco.
Campo Valor umbral de escasez de personal (%)	Introduzca el valor umbral de escasez de personal que WFM debe utilizar al generar el programa. Rango: De 0 (no hay escasez de personal) a 100 (escasez total de personal). Predeterminado: 20.

Asignar perfiles a equipos

- Seleccione **Utilizar relleno de equipos existentes** para habilitar este parámetro.
- Introduzca un número en el campo **Tamaño del equipo**.

El escenario de programa que el usuario está generando contiene perfiles y no agentes reales en el [centro seleccionado](#). El usuario puede asignar los perfiles que se utilizarán para volver a llenar los equipos que así lo requieran.

La cuadrícula presenta todos los equipos sin perfil en el escenario seleccionado. Para cada equipo, se

puede seleccionar el perfil que debe utilizarse para llenar de nuevo el equipo. La cuadrícula tiene las siguientes columnas:

Equipo	Nombre del equipo.
Perfil	Una lista desplegable de las posibles opciones de perfil: <ul style="list-style-type: none">• Ninguno (valor predeterminado)• Una lista de los perfiles que corresponden al valor de Máx en la página Optimizar perfiles.

Haga clic en **Terminar** para aplicar las opciones y comenzar la generación.

Diálogo Escenario para crear programas

El diálogo Crear programa aparece después de hacer clic en **Finalizar** en el Asistente crear escenario de programa. Este diálogo muestra el progreso de la creación del programa e información básica sobre el escenario para crear programas.

La sección **Información de programa** contiene información sobre el programa, como los centros que están incluidos en esta creación, el número de días del escenario del programa, el número de agentes y la fecha de inicio del programa.

La sección **Generar progreso** contiene información sobre el estado, como la hora de inicio, el tiempo transcurrido y el **Estado actual**, que indica cómo está evolucionando la generación. Después de crear el programa, el **Estado actual** cambia a **Hecho** y puede revisar cualquier mensaje que se haya generado durante el proceso de generación del programa. El número de mensajes se muestra en la sección inferior del diálogo. Otra información en esta sección incluye, el número de iteraciones del programa, el mínimo, máximo y el **Rango de conteo de agentes** probable utilizado en esta creación de programa.

Al hacer clic en uno de los tres botones del diálogo **Crear programa**, podrá realizar las siguientes acciones:

- **Revisar mensajes**—Abre el diálogo **Revisar mensajes**. Se habilita únicamente si la creación del programa generó mensajes.
- **Detener y guardar** —Se habilita solo si se selecciona **Optimizar perfiles** después de que la aplicación genere el primer programa válido (consulte **Parámetros de generación de programas**). En ocasiones, la aplicación sigue creando programas adicionales para crear un programa óptimo. Para agilizar el proceso de creación de programas, puede interrumpir este proceso y guardar los resultados más recientes. Sin embargo, esto puede dar origen a programas menos óptimos.
- **Cerrar**—Cierra el cuadro de diálogo **Generar programa**.

Asistente de regeneración de programa de un día

Utilice este asistente de regeneración de programa de un día para regenerar el Programa de un día o período de tiempo específico para un centro, equipo o agente. Mientras se encuentre en un **Escenario de programa** es posible realizar una regeneración a partir de cualquiera de las siguientes vistas: Vista De un día, Semanal, Agente extendido o Perfiles/Oferatas.

Mientras se encuentre en una vista **Programa maestro**, puede realizar una regeneración a partir de cualquiera de las siguientes vistas: De un día, Semanal o Agente extendido.

El proceso de regeneración puede incluir a cualquier actividad y agente definidos para el centro/día en el escenario seleccionado.

Razones para utilizar este asistente

La meta del algoritmo de programas de WFM consiste en minimizar el exceso y deficiencia del personal de agentes, en función de los requerimientos de los pronósticos de personal. Este es el resultado cuando se genera un programa. Sin embargo, en algunas circunstancias podría ocurrir que el programa esté por debajo del nivel óptimo al llegar un día particular del programa. Por ejemplo:

1. Es probable que se hayan pronosticado volúmenes y personal para ese día.
2. Existe la posibilidad de que algunos agentes hayan llamado para notificar inasistencias por enfermedad o se les haya concedido tiempo libre.
3. Es posible que se hayan incorporado ajustes manuales a los programas de los agentes.
4. Es posible que se hayan incorporado agentes adicionales al programa.
5. Es posible que se hayan agregado reuniones u otros tipos de excepciones al programa.

Debido a este tipo de imprevistos, es probable que deba reoptimizar el día del programa. Desde luego, no tiene sentido reoptimizar días u horas que ya hayan transcurrido. Probablemente, no sea necesario volver a optimizar la hora actual, porque sería muy difícil notificar cualquier cambio en los recesos para comer, recesos y/o actividades de trabajo a los agentes afectados. El asistente de Regeneración de un día permite reoptimizar tipos específicos de elementos de programas para agentes seleccionados, según una hora de inicio concreta configurada que, normalmente, sucedería a posteriori, cuando se invoque la reoptimización.

Para utilizar el asistente de regeneración de programas de un día:

1. Seleccione una vista Escenario de programa o Programa maestro (**De un día**, **Semanal** o **Agente extendido**).
 2. Haga clic en el botón **Regenerar programa de un día** de la barra de herramientas **Acciones**.
 3. Complete cada pantalla según aparezca, luego haga clic en **Siguiente** o en **Finalizar** si es la última pantalla:
-

- Seleccionar centro
- Seleccionar opciones
- Restricciones de transporte compartido
- Sincronización de equipos
- Seleccionar agentes
- Seleccionar actividades

Sugerencia

- Es posible que no aparezca la pantalla **Seleccionar actividades**, dependiendo de la selección en la pantalla **Seleccionar opciones**.

Siempre puede hacer clic en **Cancelar** para descartar sus selecciones y cerrar el asistente sin realizar cambios.

Opciones de Centro y Generación

Para seleccionar un centro y las opciones de regeneración de programas, use la pantalla **Seleccionar Centros** del Asistente de regeneración de programas de un día.

Esta pantalla muestra una tabla, con una fila diferente para cada centro disponible. Dentro de cada fila hay columnas que contienen opciones de generación.

- Para seleccionar todos los elementos de cualquier columna, marque la casilla de verificación en la parte superior de la columna. Limpie la casilla de verificación para ignorar todos estos elementos.
- Para seleccionar cualquier elemento individual de cualquier fila, marque la casilla de verificación en esa fila. Limpie la casilla de verificación para rechazar estos elementos.

Cambios en el Asistente de regeneración de programas de un día

El Asistente de regeneración de programas de un día también posee la nueva opción **Utilizar restricciones de transporte compartido**. Esta opción tiene el mismo propósito y una funcionalidad similar a la opción **Restricciones de transporte compartido** en el Asistente de generación de programas.

Las columnas contienen las siguientes opciones de generación.

Centro

Cada fila contiene un centro que está en el escenario de programa seleccionado actualmente. Debe seleccionar por lo menos un centro.

Si no ve un centro que desee incluir, cancele y cree un nuevo escenario de programa que contenga ese sitio y, luego, utilícelo como la base de la generación de programa.

Forzar habilidad única

Si se selecciona esta opción y un agente tiene múltiples habilidades, el agente solo se puede programar para una sola actividad en cada día de trabajo.

Si borra esta opción, el agente se puede programar para múltiples actividades en el mismo día.

Utilizar requerido

Si selecciona esta opción, se genera el programa utilizando el Pronóstico personal requerido, y no el Pronóstico personal calculado.

Inhabilitar restricciones mensuales para el primer mes

Seleccione esta casilla de verificación cuando el primer mes no esté completo (debido a que la programación se haya iniciado a partir de la mitad del mes) y no existan datos históricos para el inicio del mes. En esta situación, la generación de programas no puede ajustar correctamente las restricciones mensuales, como las horas de trabajo mínimas y máximas por mes.

Cuando se selecciona la casilla de verificación, se flexibilizan las restricciones correspondientes a este mes.

Mezclar agentes

Si selecciona esta opción, el grupo de agentes se *mezcla aleatoriamente* antes de programar. (La *mezcla aleatoria* garantiza que los resultados de generación de programa sean independientes de la secuencia en que los agentes se cargan en el algoritmo de programación).

Utilizar restricciones de equipo

Si selecciona esta opción, se deberían sincronizar las horas de inicio de programas para los agentes en el mismo equipo dentro del umbral configurado.

Si selecciona esta opción, la página **Sincronización de equipos** que aparecerá después en el asistente y allí podrá especificar cómo deben sincronizarse los programas diarios para agentes en el mismo equipo.

Utilizar restricciones de transporte compartido

Seleccione esta opción para habilitar las restricciones de grupo de transporte compartido cuando se vuelva a generar el programa. Los participantes en un grupo de transporte compartido pueden trabajar en turnos que comienzan y terminan en diferentes momentos; sin embargo, no se deben desviar demasiado, o el grupo de transporte compartido será poco práctico. El usuario especificará la duración de la desviación.

Si selecciona esta opción, la [página del asistente de Restricciones de transporte compartido](#) aparecerá en lugar de la página del asistente de **Sincronización de equipos**. Allí, podrá especificar la desviación máxima permitida en el programa de cada participante en el mismo grupo de transporte compartido.

Sugerencia

El Transporte compartido recibe diferentes nombres en todo el mundo—bus, viaje compartido, transporte común, autoestop y transporte a solicitud, por ejemplo. Consulte [Wikipedia](#) para obtener más detalles.

Excluir agentes concedidos de restricciones utilizadas

Si selecciona esta opción, se garantiza que los agentes con excepciones concedidas de día completo u horas laborales no sean considerados cuando se aplique la sincronización de equipos.

Importante

Siempre seleccione esta opción cuando aplique restricciones de equipo.

Haga clic en **Siguiente** para continuar o en **Cancelar** para descartar sus selecciones y cerrar el asistente.

Utilizar actividades secundarias

Seleccione esta opción para asignar una actividad secundaria a los agentes directamente. La asignación de actividades se basa en las habilidades y niveles de habilidad, por lo tanto, una actividad secundaria es una en la que al menos una de las habilidades del agente se marca como secundaria. No marque esta opción si desea que solo se consideren las actividades primarias en el escenario de programa del centro.

Seleccionar opciones

Use la pantalla **Seleccionar opciones** del asistente de regeneración de programas de un día para seleccionar una fecha de inicio y una fecha de finalización y las opciones de reprogramación.

1. En el selector **Fecha**, ingrese o seleccione el día que se regenerará en el programa. Esta fecha no puede estar fuera del rango de fechas del escenario. El valor predeterminado que se muestra es la fecha seleccionada en la vista desde la que se llamó al asistente.
2. En el selector **Iniciar desde**, ingrese o seleccione la hora en el día programado para iniciar la regeneración. El valor predeterminado que se muestra es la hora actual de la computadora redondeada al inicio de intervalo de tiempo más cercano más una hora. Antes de seleccionar la hora a partir de la cual desea regenerar, considere que necesita notificar estos cambios a los agentes afectados.
3. En el selector **Huso horario**, seleccione el huso horario aplicable. La opción predeterminada es Local.
4. Seleccione un elemento en la lista de botones de radio autoexplicativos **Opciones de reprogramación**. Seleccionar la última opción (**Reprogramar recesos, recesos para comer, actividades/conjuntos de actividades/secuencias de tareas, horas de inicio y/o finalización de turnos pueden cambiar**) habilitará las casillas de verificación que controlan si la hora de inicio del turno, hora de finalización del turno y duración pagada son fijas (no se pueden cambiar).

Importante

La última casilla de verificación **Duración pagada es fija** en esta agrupación se aplica a recesos y comidas (elementos de turno), los cuales se definen como pagados o no pagados. Si la duración pagada es fija, cuando WFM regenera, no puede dar a un agente un turno con una duración pagada diferente a la que el agente tiene asignada actualmente. De lo contrario, si el agente tiene un contrato flexible, es posible que al agente se le asigne un turno más corto o más largo que el que tiene asignado actualmente. Al agente también se le podrían asignar recesos para comidas y para descansar diferentes.

5. Si mantiene el valor predeterminado de la casilla de verificación **Ejecución automática de cambios** (seleccionado) ordena al generador de programas ejecutar todos los cambios. De lo contrario, los cambios se colocarán en el programa como en modo pendiente.
6. Haga clic en **Siguiente** para continuar o en **Cancelar** para descartar sus selecciones y cerrar el asistente.

Para obtener información sobre las secuencias de tareas (las cuales se incluyen en las opciones de reprogramación cuarta y quinta), véase las [Secuencias de Tareas del Turno](#) y la [Guía del Administrador de Workforce Management](#).

Restricciones de transporte compartido

Sugerencia

El Transporte compartido recibe diferentes nombres en todo el mundo—bus, viaje compartido, transporte común, autoestop y transporte a solicitud, por ejemplo. Consulte [Wikipedia](#) para obtener más detalles.

Los participantes en un grupo de transporte compartido pueden trabajar en turnos que comienzan y terminan en diferentes momentos; sin embargo, no se deben desviar en gran medida, o el grupo de transporte compartido será poco práctico. Se está especificando la desviación máxima posible en el programa de cada participante en el mismo grupo de transporte compartido.

Si se habilita **Restricciones de transporte compartido**, aparecerá este cuadro de diálogo en lugar de la página **Sincronización** de equipos (las restricciones de equipos y las restricciones de grupos de transporte compartido se excluyen entre sí). Escriba, o utilice los controles de número, para especificar la desviación máxima posible entre las horas de inicio y las horas de finalización para los participantes de los grupos de transporte compartido. Se puede especificar cualquier valor entre 1 minuto y 23 horas, 59 minutos; los valores más prácticos serán inferiores a 30 minutos.

Sincronización de equipos

Esta pantalla aparece solamente si ha seleccionado al menos un centro en la categoría **Utilizar restricciones de equipo** en la primera pantalla. Cada centro que haya marcado en dicha pantalla (**Seleccionar centros**) aparece en la columna izquierda de una tabla. Las demás columnas muestran ciertos ajustes para cada centro.

Especifique los siguientes parámetros:

Sincronizar días libres	Seleccione esta casilla de verificación para especificar que es necesario sincronizar los días libres para todos los equipos.
Sincronizar por	<p>Cada celda es un menú desplegable que puede utilizar para especificar las combinaciones de sincronización para aplicarlas cuando construya el programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin sincronización adicional • Hora de inicio de turno— Si esta casilla está marcada, utilice el control de duración Diferencia máxima de hora de inicio para especificar la diferencia máxima entre las horas de inicio de turno en el equipo. Utilice el formato HH:MM; donde 02:59 es dos horas y cincuenta y nueve minutos. • Duración pagada • Hora de inicio del turno y duración pagada • Hora de inicio del turno, duración pagada y comidas • Hora de inicio del turno, duración pagada, comidas y recesos • Duración pagada y comidas • Duración pagada, comidas y recesos
Diferencia máxima de hora de inicio	Cada celda es un cuadro de control numérico donde puede especificar este valor en el formato hh:mm. El rango es de 0 (cero) a 23:59.
Aplicar restricciones únicamente a los mismos contratos dentro del equipo	<p>Seleccione esta casilla de verificación para especificar que, al sincronizar equipos, WFM debe tomar en cuenta la información configurada sobre contratos durante la creación del programa. Por defecto, esta casilla de verificación está desmarcada.</p> <p>Sugerencia</p>

	<p>Esta casilla de verificación está habilitada solamente cuando se selecciona una de las opciones Duración pagada, Duración pagada y recesos para comer o Duración pagada, recesos para comer y recesos en la columna Sincronizar por. Por el contrario, la casilla de verificación está deshabilitada porque no se aplica cuando se sincronizan los turnos.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Haga clic en **Siguiente** para continuar o en **Cancelar** para descartar sus selecciones y cerrar el asistente.

Seleccionar agentes

Utilice la pantalla **Seleccionar agentes** del Asistente de regeneración de programa de un día para seleccionar uno o más equipos o agentes en un equipo.

1. En **Seleccionar agentes**, se pueden expandir las unidades de negocio y los centros para mostrar los agentes. El árbol muestra solo aquellos agentes que tienen las habilidades necesarias para las actividades programadas.
Puede seleccionar agentes individuales de múltiples equipos, o seleccionar equipos completos o el centro entero.

Aparece un fondo resaltado alrededor de los nombres de los Agentes cuyo programa se editó en el rango de fechas seleccionado después de la última generación o regeneración.
2. Seleccione **No regenerar programas de agente modificados** para excluir agentes cuyos programas ya se hayan cambiado desde la última vez que el programa se generó, regeneró o publicó.
3. Haga clic en **Siguiente** (o en **Finalizar** si esa es la opción que se ofrece).

Seleccionar actividades

La pantalla **Seleccionar actividades** aparece si, en la **pantalla Opciones de reprogramación**, selecciona una de las opciones siguientes:


- **Reprogramar actividades/conjuntos de actividades/secuencias de tareas solamente**
- **Reprogramar recesos, recesos para comer, actividades/conjuntos de actividades/secuencias de tareas, sin afectar las horas de inicio y finalización de turnos**
- **Reprogramar recesos para descansar, recesos para comer, actividades, conjuntos de actividades, secuencias de tareas, las horas de inicio y finalización de turnos se pueden cambiar**

Para completar esta pantalla:

1. Amplíe el árbol de objetos según sea necesario.
2. Seleccione una o más actividades o actividades de múltiples centros.
3. Seleccione **Retener actividades programadas** para que el programa generado agregue alguna actividad que haya seleccionado anteriormente y mantenga las actividades que están actualmente en el Programa.
4. Haga clic en **Terminar** o en **Cancelar** para eliminar sus selecciones y cerrar el asistente.

Asistente de regeneración de programas

Utilice el Asistente de regeneración de programa para cambiar los agentes, equipos y/o fechas incluidos en un programa ya generado:

1. Haga clic en el botón **Regenerar programa** () de la barra de herramientas **Acciones** de la vista de un escenario de programa o seleccione **Regenerar programa** en el menú **Acciones**. A continuación se abre la primera de dos ventanas, **Elegir fecha de inicio/finalización**, en el Asistente de regeneración de programa.
2. Escriba las fechas para las que desea regenerar el programa.
Ninguna de las fechas puede estar fuera de rango de fechas originales del escenario.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. En la lista de la ventana **Seleccionar agentes**, seleccione los agentes que se incluirán en el programa modificado.
Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros, y puede expandir los centros para ver sus equipos y agentes. Se puede seleccionar cualquier cantidad de agentes y/o equipos dentro de una sola unidad de negocio.

Sugerencia

Un color de fondo resaltado indica aquellos agentes cuyos programas han sido editados (en el rango de fechas seleccionado) después de la última generación o regeneración.

5. Si es conveniente, seleccione **No regenerar programas de agentes modificados**.
Al seleccionar esta casilla de modificación evitará que el generador de programas introduzca más cambios de programa para aquellos agentes cuyos programas fueron editados después de la última generación o regeneración.
6. Haga clic en **Finalizar** para regenerar el programa con los nuevos parámetros.
O haga clic en **Atrás** para revisar o cambiar sus selecciones de Fechas de inicio/finalización, o **Cancelar** para que el asistente se cierre sin modificar el programa.

Ver advertencias después de reconstruir el programa

Después de finalizar la reconstrucción de los programas principales De un día, Semanal y Agente extendido finalicen, usted puede ver y guardar cualquier mensaje de advertencia que se haya generado durante dicha creación. WFM muestra el número de advertencias que se generó durante la reconstrucción del Programa maestro y guardarlas para una revisión amplia.

Publicación/Extracción de programas

Use el asistente de publicación de programas para transferir **escenarios de programa** no publicados (o volver a publicar escenarios de programa ya publicados) al **Programa maestro** de la base de datos de Workforce Management o para extraer la información sobre el Programa maestro a los escenarios de programa.

Las siguientes secciones cubren:

- **Publicación** en la base de datos de WFM.
- **Extracción** de la base de datos de WFM.

Razones para publicar programas

- La publicación representa el hecho de hacer *oficial* un escenario de programa. Únicamente el Programa maestro se considera como programa oficial.
- Mientras no se publique el programa, no será posible calcular ciertos datos de rendimiento, ni datos de adherencia del agente en tiempo real.
- Mientras no se publique el programa, los agentes no podrán verlo en la interfaz cliente de WFM Web para Agentes.

Publicación en el Programa maestro

Antes de ejecutar el asistente de publicación de programas:

- Asigne agentes reales a los intervalos de perfiles de sus escenarios de programa. (Solo los programas de agentes reales se publican en el Programa maestro).
- Ejecute todos los cambios pendientes que desee incluir en el Programa maestro. Los cambios pendientes no ejecutados no serán considerados cuando se publique el escenario.

Para publicar un programa:

1. En la **Tabla Escenarios** de la vista Escenarios de programa, seleccione el escenario que desea publicar. A continuación, haga clic en el botón **Publicar** de la barra de herramientas **Acciones**. Aparece la pantalla **Seleccionar acción** del Asistente de publicación de programas.
 2. Seleccione **Publicar en Programa maestro**, y haga clic en **Siguiente**.
Aparece la pantalla Publicar en Programa maestro
 3. En la sección **Publicar fechas**, seleccione la **fecha de inicio** y la **fecha de finalización**. Por defecto, las fechas de inicio y finalización del escenario seleccionado aparecen en estos campos.
-

4. Si desea repetir el programa en el futuro, seleccione **Publicar en rango de fechas** y luego seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** que desee. La función **Publicar en rango de fechas** le permite publicar el mismo escenario de programa en más de un período de programa. Puede publicar programas rápidamente para llenar un período de tiempo extendido. Sin embargo, tenga en cuenta que:
 - Si la longitud del programa y el período seleccionado que se desean publicar en el nuevo rango de fechas no coinciden exactamente, el asistente copia tantos días como quepan en el nuevo período de rango de fechas. Por ejemplo, si el programa incluye tres semanas y el período **Publicar en rango de fechas** solo incluye dos, el asistente copia solamente las dos primeras semanas del programa. Si el programa incluye dos semanas y el período **Publicar en rango de fechas** incluye cinco, el asistente copia todo el programa dos veces seguidas y, a continuación, copia nuevamente la primera semana para llenar la quinta semana del nuevo rango de fechas.
 - Todos los datos que contenga el escenario de programa se publica exactamente en el nuevo rango de fechas. Todos los elementos del programa, como las excepciones, los recesos para descansar, los recesos para comer y el tiempo libre, también serán transferidos.
5. En la lista **Agentes**, seleccione los agentes que desea publicar en el programa objetivo. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se pueden expandir para mostrar sus agentes. Puede seleccionar cualquier número de agentes reales (no perfiles).
6. Opcional: Seleccione la casilla de verificación **Insertar elementos de Calendario excepción concedida, tiempo libre y día libre** para superponer estos elementos en el programa cuando el escenario es publicado en el Programa maestro. Limpie la casilla de verificación para ignorar estos elementos.

Esta opción es útil cuando se desea usar programas de agentes "arreglados". Puede crear un programa de 1-a-6 semanas para uno o más agentes, y luego usar esta característica para copiar el programa más adelante en el futuro. Cuando copie el programa, WFM abonará para Calendario concedido elementos tales como tiempo libre, excepciones, y días libres. WFM puede que no sea capaz de superponer todos los elementos de Calendario concedidos porque pueden entrar en conflicto con los ítems que ya están en el programa. En este caso, recibirá una advertencia sobre los elementos de Calendario que no pudieron ser programados.
7. Opcional: Seleccione la casilla de verificación **Publicar escenario de pronóstico también** para publicar el escenario de pronóstico asociado que seleccionó en la vista Escenarios de programa, para las fechas seleccionadas correspondientes a todas las actividades en el escenario. Si se necesita mayor control sobre la publicación de escenarios de pronóstico, se deberá realizar en la vista de escenarios de pronóstico, en su lugar. El valor predeterminado está vacío (no está seleccionado) y esta casilla de verificación se encuentra ausente si el escenario de programa no está asociado con ningún escenario de pronóstico.
8. Haga clic en **Finalizar**.

Programa maestro de referencia

Después de que se publica un escenario de programa en el Programa maestro, WFM retiene una versión instantánea del Programa maestro para ese momento. Esto se denomina el Programa maestro de referencia. A continuación, después de efectuar cambios al Programa maestro, tales como la adición de excepciones y la cesión de vacaciones, puede comparar la cobertura del programa que se muestra en el Programa maestro actual con la cobertura del programa almacenado en el Maestro de referencia. El [Informe resumido del programa](#) y la [vista Resumen de programas](#) presentan la comparación.

El Programa maestro de referencia es creada/actualizada cada vez que se publica algo en el Programa maestro para un rango de fechas determinado. Ejemplo: Suponga que el 25 de mayo publica el escenario de programa del mes de junio en el Programa maestro. Suponga que el 28 de mayo publica el mismo escenario de programa del mes de junio en el Programa maestro. En el

Informe resumido del programa y en la vista Resumen del programa, WFM usa el programa publicado el 28 de mayo como la referencia con la que se compara el programa actual.

Extracción de un programa de la base de datos de Workforce Management

Para transferir datos desde el Programa maestro a un escenario de programa:

1. En la **Tabla Escenarios** de la vista Escenarios de programa, seleccione el escenario al que desea extraer los datos. A continuación, haga clic en el botón **Publicar** de la barra de herramientas **Acciones**. Aparece la pantalla **Seleccionar acción** del Asistente de publicación de programas.
2. Seleccione **Extraer desde Programa maestro** y haga clic en **Siguiente**. Aparece la pantalla **Extraer desde Programa maestro**.
3. En la sección **Fechas**, seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización**. Debe seleccionar fechas que estén dentro del rango de fechas del escenario objetivo.
4. En la lista **Agentes**, seleccione los agentes cuyos programas desea extraer al escenario objetivo. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se pueden expandir para mostrar sus agentes. Puede seleccionar cualquier número de agentes reales (no perfiles).
5. Haga clic en **Finalizar**.

Sugerencia

Los cambios del Programa maestro que estén pendientes no se extraerán al escenario de programa.

Validación de programa

Utilice la ventana **Revisar mensajes** para ver los mensajes de advertencia y error que se generaron la última vez que se construyó, validó o reconstruyó el programa.

Las secciones siguientes contienen estos temas:

- [Uso de la ventana Revisar mensajes.](#)
- [La lista de Advertencias.](#)
- [La lista de Errores.](#)

Uso de la ventana Revisar mensajes

La ventana **Revisar mensajes** contiene los siguientes controles:

Revisado	Seleccione las casillas de verificación de esta columna para señalar los mensajes que ha revisado.
Centro	Muestra el nombre del centro.
Mensaje	Muestra el texto de cada mensaje generado.
Botón Guardar	Guarda sus selecciones actualizadas.
Botón Cerrar	Descarta todos los cambios y cierra la ventana.

Lista de advertencias

Sugerencia

Cuando la generación o validación del programa genere las siguientes advertencias, el texto variable que aquí se muestra entre llaves { } será reemplazado por el texto real.

Advertencia [4]

Ya se han asignado demasiados días libres al agente {A} en la semana que comienza el día {B}.

El usuario ha asignado más días libres a un agente en la semana especificada de lo que se permite según las restricciones del agente. Las reglas de fin de semana y/o días

	libres del contrato limitan el número de días libres permitidos.
Advertencia [8]	<p>Ningún turno coincide con las restricciones del agente {A} en el día {B}; se asignó un día libre al agente.</p> <p>El programador ha sido forzado a programar un día libre para este agente porque ningún turno coincide con las restricciones del contrato para este día. Si se ha configurado un turno para que esté disponible este día, esta advertencia señala que el turno o un receso para comer asociado se ha configurado de manera incorrecta. Verifique que la duración del turno y del receso para comer sea válida.</p>
Advertencia [11]	<p>Las restricciones de proximidad obligan a asignar un día libre al agente {A} el día {B}.</p> <p>No se puede satisfacer el intervalo mínimo entre dos días laborales (según lo definido en Normas/Reglas del centro). Por lo tanto, el programador tiene que asignar un día libre al agente.</p>
Advertencia [14]	<p>El receso para comer {A} está en conflicto con el receso para comer {B} en el turno {C}.</p> <p>Dos recesos para comer o divisiones de turno están en conflicto en un turno dado. En este caso, se elimina del turno el primero de estos dos recesos para comer o divisiones.</p>
Advertencia[16]	<p>La restricción de intervalo {A} no se cumple para los valores iniciales del receso para comer {B}.</p> <p>Cuando especifique el intervalo inicial de un receso para comer, debe tener en cuenta otras restricciones (por ejemplo, asegúrese de que el receso para comer no quede superpuesto sobre otros elementos del programa).</p>
Advertencia [22]	<p>La antigüedad del agente {A} se especifica como nivel {B}. Es mayor que 100,000, por lo tanto, el nivel de antigüedad se estableció en 100,000.</p> <p>El agente especificado tiene una antigüedad mayor que 100,000. Esto no debería ocurrir en el uso normal de Workforce Management.</p>
Advertencia [28]	<p>El día libre forzado para el agente {A} el día {B} redujo las metas semanales/mensuales en {C} horas.</p> <p>El conflicto en las restricciones del contrato obligará a que el agente tenga el día libre. Normalmente, esto se debe al uso combinado de reglas de días libres mín./máx./consecutivos y días libres de fin de semana. También puede ser causado por rechazos de turnos.</p>
Advertencia [29]	<p>No se puede cumplir el número máximo de veces en que ocurre el turno para el agente {A} y el turno {B}.</p> <p>El programador no puede programar un turno diferente y con ello violar la restricción de número máximo de veces en que ocurre un turno. Esto puede suceder si otro turno es rechazado o no está disponible debido a restricciones de configuración.</p>

	También puede ser causado por la restricción de sincronización de horas de inicio, si turnos alternos no permiten que se respete la restricción de sincronización.
Advertencia [30]	<p>No se puede satisfacer el número mínimo de veces en que ocurre un turno para el agente {A} y el turno {B}.</p> <p>El Programador no puede cumplir con las restricciones de turnos en relación con el número mínimo de horas/días configurado para el agente y el turno especificados. Consulte la Advertencia[29], descrita arriba.</p>
Advertencia [31]	<p>No se pudo satisfacer la restricción de tipo {A} para el agente {B}.</p> <p>El Programador no pudo asignar al agente los elementos de programa requeridos por la restricción especificada. Normalmente, esto se debe a una combinación de restricciones en conflicto.</p>
Advertencia [34]	<p>La restricción de intervalo de inicio {A} no se cumple para los valores iniciales del turno {B}.</p> <p>Verifique que la hora de inicio del turno sea compatible con el intervalo de tiempo solicitado.</p>
Advertencia [40]	<p>El agente {A} ha realizado demasiadas solicitudes de turno. Se concedieron {B} solicitudes; por lo tanto, el porcentaje de satisfacción se ha reducido a {C}.</p> <p>El agente ha realizado muchas solicitudes de preferencia de turnos. Solo se pudo conceder el número especificado; por lo tanto, la relación de cumplimiento de preferencias ha disminuido en la cantidad indicada.</p>
Advertencia [43]	<p>No se puede cumplir la restricción de período de planificación de trabajo en las fechas {A} - {B} para el agente {C}.</p> <p>Debido a conflictos en los valores de configuración de las restricciones del período de planificación, las restricciones de carga de trabajo para este agente no se pueden cumplir en los días especificados.</p>
Advertencia [44]	<p>El agente {A} no se puede intercambiar debido a un turno no estándar, un día libre forzado o una secuencia de días libres no factible dentro del período de intercambio.</p> <p>El programa del agente especificado no se puede asignar a otro agente porque contiene elementos fijos que no se pueden intercambiar.</p>
Advertencia [46]	<p>No se encontró actividad para el agente {A} el día {B} en el intervalo {C}; por lo tanto, se asignó un receso forzado.</p> <p>Ninguna de las actividades asignadas a este agente está disponible durante los intervalos especificados. Por lo tanto, el</p>

	Programador tuvo que asignar un receso. Esta situación ocurre cuando las actividades del agente son exclusivas y no pueden asignarse sin violar la restricción de duración mínima para actividad exclusiva.
Advertencia [49]	La excepción pagada se elimina el día {A} para el agente {B} a fin de encontrar un turno factible. Una excepción de día parcial que viola los valores de configuración de turnos ha sido eliminada para que el Programador pueda asignar este agente a un turno.
Advertencia [53]	Ningún turno del contrato {A} puede coincidir con preferencias en el día {B} (ignorar).
Advertencia [54]	El requisito de preferencia del período ({A}..{B}) para el agente {C} no se puede satisfacer, y se ignora.
Advertencia [55]	El receso para comer {A} no se ajusta al turno {B}. El turno no se puede programar.
Advertencia [56]	La ventana de tiempo para el día {A} del agente {B} se redujo a [{C},{D}] para que coincidiera con las horas de actividad abiertas.
Advertencia [57]	La secuencia de recesos para descansar y para comer para la duración [{A},{B}] del turno {C} se ignoró por no ser factible. Secuencia: {D}
Advertencia [61]	Las horas del período de planificación limitan a {A} las preferencias concedidas al agente {B}. Reduciendo las cuotas a {C}.
Advertencia [63]	No se puede utilizar el modo de una sola habilidad cuando se definen las secuencias de tareas. Cambiando a modo de múltiples habilidades.
Advertencia [64]	La restricción {A} no puede ser satisfecha por el agente {B} iniciando en {C} y finalizando en {D}. La restricción especificada para este agente no puede cumplir para el intervalo de fecha especificado.
Advertencia [65]	Algunos intervalos no se pudieron programar para el agente {A} el día {B}.
Advertencia [66]	La restricción máxima de turno de elemento de distancia no puede ser cumplida por el agente {A} en el día {B}.
Advertencia [67]	La restricción mínima de turno de elemento de distancia no puede ser cumplida por el agente {A}.
Advertencia [68]	Los elementos de turno no pueden ser programados en los intervalos de tiempo configurados para el agente {A} en el día {B}.
Advertencia [69]	Se ignora la sincronización del elemento <xxx> de turno para el agente {A} puesto que la sincronización del contrato del elemento de turno está habilitada. Donde <xxx> podría ser cualquiera de los equipos o transporte compartido.

Advertencia [70]	No fue posible sincronizar los elementos del turno con otros agentes de <xxx> para el agente {A} en la fecha {B}. Donde <xxx> podría ser cualquiera de los equipos o transporte compartido.
Advertencia [71]	La restricción de tipo {A} no puede ser cumplida por <xxx> {D} en la fecha de inicio {B} y en la fecha de finalización {C}. Donde <xxx> podría ser cualquiera de los equipos o transporte compartido.
Advertencia [77]	No se pudo satisfacer la restricción de tipo {B} para el agente {A} en la fecha {C}
Advertencia [78]	La restricción de tipo {A} no puede ser cumplida por <xxx> {B} en la fecha {C}. Donde <xxx> podría ser cualquiera de los equipos o transporte compartido.
Advertencia [79]	La restricción de tipo {A} no puede ser cumplida por <xxx> {D} con el contrato {E} que comienza en {B} y finaliza en {C}. Donde <xxx> podría ser cualquiera de los equipos o transporte compartido.
Advertencia [81]	Los contratos con diferentes días de inicio de fin de semana se asignaron al agente {A} durante el período de programación {B} - {C}
Advertencia [82]	Se asignaron contratos con diferentes días de trabajo consecutivos máximos al agente {A}. Se utilizará el valor configurado en el primer día del escenario.
Advertencia [90]	La reunión {A} no se pudo programar para el agente {B}.
Advertencia [91]	La reunión {A} no se pudo programar para el agente {C}.
Advertencia [92]	La reunión {A} no se pudo programar para el agente durante {C} - {D}.
Advertencia [93]	Los parámetros de múltiples centros reunión {A} no son válidos. No se puede satisfacer el tamaño mín./máx. del grupo con el número actual de agentes y el número de instancias.
Advertencia [94]	Los parámetros de la reunión {A} no son válidos. No se puede satisfacer el tamaño mín./máx. del grupo con el número actual de agentes y el número de instancias.
Advertencia [95]	No se programó la reunión de múltiples centros {A}. No se pudo encontrar a suficientes agentes para una instancia de la reunión.
Advertencia [96]	No se programó la reunión {A}. No se pudo encontrar a suficientes agentes para una instancia de la reunión.
Advertencia [97]	No se pudo programar la reunión de múltiples centros {A}.
Advertencia [98]	No se pudo programar la reunión {A}.
Advertencia [99]	Los parámetros de múltiples centros reunión {A}

	en {B} no son válidos. No se puede satisfacer el tamaño mín./máx. del grupo con el número actual de agentes y el número de instancias.
Advertencia [100]	Los parámetros de la reunión {A} en {B} no son válidos. No se puede satisfacer el tamaño mín./máx. del grupo con el número actual de agentes y el número de instancias.
Advertencia [101]	Los parámetros de múltiples centros reunión {A} durante {B} - {C} no son válidos. No se puede satisfacer el tamaño mín./máx. del grupo con el número actual de agentes y el número de instancias.
Advertencia [102]	Los parámetros de la reunión {A} durante {B} - {C} no son válidos. No se puede satisfacer el tamaño mín./máx. del grupo con el número actual de agentes y el número de instancias.
Advertencia [103]	No se programó la reunión de múltiples centros {A} en {B}. No se pudo encontrar a suficientes agentes para una instancia de la reunión.
Advertencia [104]	No se programó la reunión {A} en {B}. No se pudo encontrar a suficientes agentes para una instancia de la reunión.
Advertencia [105]	No se programó la reunión de múltiples centros {A} en {B}. No se pudo encontrar a suficientes agentes para una instancia de la reunión.
Advertencia [106]	No se programó la reunión {A} en {B}. No se pudo encontrar a suficientes agentes para una instancia de la reunión.
Advertencia [107]	No se pudo programar la reunión de múltiples centros {A} en {B}.
Advertencia [108]	La reunión {A} no se pudo programar en {B}.
Advertencia [109]	No se pudo programar la reunión de múltiples centros {A} durante {B} - {C}.
Advertencia [110]	La reunión {A} no se pudo programar durante {B} - {C}.
Advertencia [111]	No se pudieron programar {B} de {C} instancias de la reunión de múltiples centros {A}.
Advertencia [112]	No se pudieron programar {B} de {C} instancias de la reunión {A}.
Advertencia [1000]	Un elemento de calendario que contiene un ID de turno no válido={A} fue asignado al agente '{B}' el día {C}.
Advertencia [1001]	Se ignorará la excepción para el turno nocturno del día {A} para el agente '{B}'. El tiempo de trabajo estricto no puede admitir excepción parcialmente cubierta.
Advertencia [1002]	El día de semana seleccionado como fecha de inicio del programa no es igual al día de inicio del período largo. Adelantando el período largo {A}

	días.
Advertencia [1003]	La secuencia de tareas '{A}' fue eliminada debido a que contiene el conjunto de actividades '{B}' sin actividades asignadas, o las actividades asignadas no están presentes en el escenario del programa.
Advertencia [1004]	Elemento nulo ignorado en la lista de recesos para descansar/comer del turno '{A}'
Advertencia [1005]	Ni el receso para descansar ni el receso para comer son elementos nulos en la lista de recesos para descansar/comer del turno '{A}'
Advertencia [1006]	No se encontró el ID de secuencia de tareas "{A}"=del turno '{B}'.
Advertencia [1007]	El agente '{A}' no tiene ningún contrato asignado. El agente no se programará.
Advertencia [1008]	ID de contrato=asignado al agente '{A}' es desconocido en el centro '{B}'.
Advertencia [1009]	El agente '{A}' tiene ID de regla de acumulación={B} que es desconocido para WFM Server.
Advertencia [1010]	El ID de equipo={A} del agente '{B}' no existe en el centro '{C}'.
Advertencia [1012]	Se eliminó el conjunto de actividades '{A}' que no contenía actividades. Las actividades no están presentes en el escenario de programa o no están configuradas adecuadamente.
Advertencia [1013]	Se eliminó el ID de la secuencia de tareas '{A}'={B} porque contenía conjuntos de actividades no válidos. Verifique las advertencias anteriores para detectar problemas de configuración de los conjuntos de actividades.
Advertencia [1014]	Se eliminó el agente '{A}' que no tenía actividades. Las actividades no se han asignado al agente, faltan en el escenario de programa o no han sido configuradas correctamente.
Advertencia [1015]	La duración mínima remunerada del turno de '{A}' no está cubierta por la lista combinada. El tiempo mínimo pagado del turno cambió a {B} horas {C} minutos.
Advertencia [1016]	El ID de secuencia de tareas={A} fue eliminado del turno '{B}'. La secuencia de tareas podría estar configurada incorrectamente o podría contener un conjunto de actividades no disponible.
Advertencia [1017]	El turno '{A}' fue eliminado porque no tenía asignadas secuencias de tareas obligatorias.
Advertencia [1018]	Uno o más turnos asignados al contrato '{A}' no pudieron ser utilizados debido a problemas de configuración. No todos los turnos fueron asignados al contrato pueden ser usados para la programación. Esta advertencia normalmente es

	emitida después de advertencias de configuración de turno más detalladas.
Advertencia [1019]	<p>El agente “{A}” no se programará. Las actividades del escenario no pueden ser utilizadas en ninguna de las secuencias de tarea de los turnos del contrato.</p> <p>El escenario de programa no contiene actividades que son necesarias para programas turnos con secuencias de tareas obligatorias.</p>
Advertencia [1020]	<p>Los conjuntos de actividades serán utilizados para la programación aun cuando existen secuencias de tareas en el centro.</p> <p>Las secuencias de tareas existen en la base de datos pero no están asignadas a los turnos.</p>
Advertencia [1021]	<p>Se retiró el contrato '{A}'. Los turnos asignados a este contrato no están configurados adecuadamente.</p> <p>El contrato no tiene turnos utilizables, y por lo tanto el contrato es eliminado de la programación. Los problemas de configuración de turno son descritos en otras advertencias.</p>
Advertencia [1022]	<p>Se eliminó el agente '{A}', que tenía un contrato que no se ha configurado correctamente.</p> <p>El contrato que fue asignado al agente no puede ser usado. Esta advertencia normalmente sigue la advertencia 1021.</p>
Advertencia [1023]	<p>La programación de agente '{A}' no fue reoptimizada.</p> <p>Durante la programación De un día, el programa del Agente para un día en particular no se pudo modificar debido a que la configuración actual impide la programación de un turno válido ese día.</p>
Advertencia [1024]	Las horas semanales pagadas de rotación {A}:{B} - {A}:{B} para el agente “{C}” en la semana {C} - {C} no son compatibles con el contrato en esta semana.
Advertencia [1025]	El elemento de calendario para el agente “{A}” el último día del programa se superpone al día siguiente.
Advertencia [1026]	Se eliminó el perfil '{A}' que no tenía actividades. Las actividades no se han asignado al perfil, faltan en el escenario de programa o no han sido configuradas correctamente.
Advertencia [1027]	Se eliminó el perfil '{A}', que tenía el contrato configurado incorrectamente.
Advertencia [1028]	El perfil “{A}” no se programará. Las actividades del escenario no pueden ser utilizadas en ninguna de las secuencias de tarea de los turnos del

	contrato.
Advertencia [1029]	ID de contrato={A} asignado al perfil '{B}' es desconocido en el centro '{C}'.
Advertencia [1030]	No se pudo alcanzar el límite de personal insuficiente durante la programación de optimización del perfil.
Advertencia [1031]	No se pudo programar la reunión "{A}" después de la conversión de huso horario.
Advertencia [1032]	No se puede determinar el huso horario de la reunión '{A}'.
Advertencia [1033]	No se puede programar la reunión '{A}' en el centro '{B}' debido a un tipo de excepción no accesible.
Advertencia [1034]	No hay actividades disponibles para el agente '{A}' en '{B}'. El agente tiene asignado un día libre.
Advertencia [1035]	No hay ningún contrato asignado al agente '{A}' en '{B}'. El agente tiene asignado un día libre.
Advertencia [1036]	No se ha especificado la fecha de inicio ni de finalización de la reunión '{A}'. No se puede programar esta reunión.

Lista de errores

Sugerencia

Cuando la generación o validación del programa genere los siguientes errores, el texto variable que se muestra aquí entre llaves { } será reemplazado por el valor real.

Error [4]	La generación del programa fue cancelada por el usuario.
Error [6]	La fecha de inicio {A} y/o de finalización {B} del programa es incorrecta.
Error [8]	0 no es un valor válido de carga de trabajo diaria mínima en el contrato {A}.
Error [9]	Las restricciones mínimas/máximas para el contrato {A} no permiten definir un programa.
Error [10]	No se puede alcanzar la carga de trabajo mínima semanal para el contrato {A}.
Error [11]	No se puede alcanzar la carga de trabajo mínima del período de planificación para el contrato {A}.
Error [12]	El día {A} especificado está fuera del período de planificación.

Error [13]	El día {A}, la actividad {B} no ha sido declarada.
Error [15]	El día {A}, la especificación de cargo de la actividad {B} tiene una longitud incorrecta.
Error [16]	El código del contrato {A} especificado para el agente {B} no es válido.
Error [21]	El número de código {A} no es válido para designar a un agente.
Error [28]	Índice de turnos incorrecto: {A}
Error [29]	Índice de recesos para comer incorrecto: {A}
Error [32]	El día de la semana indexado por el número {A} no es válido. Véase la definición del turno {B}.
Error [34]	Se han configurado demasiadas actividades: {A} es el número máximo de actividades. Configuradas {B}.
Error [36]	Imposible reemplazar el turno del agente {A} el día {B}: horas no pagadas y duración del trabajo no compatibles.
Error [38]	La hora de inicio {A} y la hora de finalización {B} para la actividad {C} no son compatibles con las horas programadas.
Error [40]	Requisitos contradictorios para el agente {A} el día {B}: el agente debe estar presente y ausente.
Error [43]	Demasiados turnos: el número máximo es {A}, pero se solicitaron más de {B}.
Error [45]	Ventana de tiempo de preferencia incorrecta para el agente {C}: intervalo {A} < intervalo {B}.
Error [46]	Los datos de reprogramación del agente {A} el día {B} no concuerdan con la definición actual del receso para comer. Restaure los valores de configuración iniciales antes de reprogramar.
Error [47]	La lista de ventanas de tiempo para una reunión entre la hora {A} y la hora {B} es incorrecta.
Error [50]	La restricción de trabajo semanal para el agente {A} tiene las fechas no válidas {B} y {C}.
Error [51]	Los datos de reprogramación del agente {A} el día {B} no concuerdan con la definición actual del turno. No los cambie antes de reprogramar.
Error [52]	Índice de recesos incorrecto: {A}
Error [53]	Índice de actividades incorrecto: {A}
Error [54]	Índice de secuencias de tareas incorrecto: {A}
Error [55]	La actividad {A} ya pertenece al conjunto de actividades {B} (por tal motivo no se puede incluir en el conjunto de actividades {C})
Error [56]	Secuencia({A}) de recesos no válida: todas las alternativas de la lista combinada deben tener la misma duración no pagada

Error [58]	Secuencia({A}) de recesos no válida: anclas de inicio/finalización no coinciden
Error [59]	Las actividades exclusivas y las secuencias de tareas no pueden coexistir.
Error [60]	No se ha definido ningún agente: solución abortada.
Error [62]	La secuencia más corta de elementos del turno {A} tiene una duración mínima de {B}. Se requiere una secuencia que cubra la duración mínima del turno.
Error [63]	La secuencia de elementos del turno {A} para el turno más largo contiene menos tiempo no pagado ({B} minutos) que la secuencia más corta.
Error [64]	El número de secuencia del elemento agregado es incorrecto. Se especificó {A} cuando se esperaba {B}.
Error [65]	La generación del programa se canceló debido a error de programación en otro centro del escenario.
Error [66]	Error del motor de programación interno.
Error [1000]	No se pudo cargar escenario de programa. ID de escenario={A}
Error [1001]	El escenario de programa cargado no contiene el centro requerido. ID de escenario={A}, ID de centro={B}.
Error [1002]	El intervalo de programa especificado es de {A} días. Se requiere al menos una semana.
Error [1003]	El intervalo de programa especificado es de {A} días. El período de programación no puede ser superior a 6 semanas.
Error [1004]	El intervalo de programa especificado es de {A} días. El período de programación debe contener el número exacto de semanas.
Error [1005]	Tipo de período largo no válido=Se detectó {A} (más de 6 semanas o menos de 0) para el centro '{B}'.
Error [1006]	WFM Server devolvió 0 centros.
Error [1007]	El centro a programar no se encontró en la base de datos. ID de centro={A}.
Error [1008]	No se encontraron actividades en la base de datos para el centro '{B}'.
Error [1009]	La actividad '{B}' pertenece a un conjunto de actividades desconocido. ID de conjunto={A}.
Error [1011]	El valor de ancla de la tarea {A} es incorrecto para el índice de tareas {A} de la secuencia '{B}'={A}.
Error [1012]	ID de receso desconocido={A} asignado al turno '{B}'.
Error [1013]	ID de receso para comer desconocido={A}

	asignado al turno '{B}'.
Error [1014]	ID de receso para comer={A} está en la lista de combinación, pero no asignado al turno '{B}'.
Error [1015]	ID de receso={A} está en la lista de combinación, pero no asignado al turno '{B}'.
Error [1016]	No se puede crear programa. El escenario o la configuración de programas no es válido.
Error [1017]	El valor umbral de inicio del trabajo sincronizado {A} está fuera del rango [-1, 6]—para el centro '{B}'.
Error [1018]	No se pueden programar secuencias de tareas en el modo de programación de una sola habilidad. Utilice, en su lugar, la programación de múltiples habilidades.
Error [1020]	ID de tipo de excepción de elemento de calendario desconocido={A} fue asignado al agente '{B}' el día {C}.
Error [1021]	No se han configurado actividades para la programación. Verifique el escenario y la configuración del programa.
Error [1022]	No se han configurado contratos para la programación. Verifique el escenario y la configuración del programa.
Error [1023]	No se han configurado turnos para la programación. Verifique el escenario y la configuración del programa.
Error [1024]	No se han configurado agentes para la programación. Verifique el escenario y la configuración del programa.
Error [1025]	La fecha de inicio del período largo no se ha definido para el centro '{A}'.
Error [1035]	No hay programaciones diarias de agente disponible para reoptimización de la programación.
Error [1036]	No hay perfiles configurados para la programación del centro '{A}'. Verifique el escenario y la configuración del programa.
Error [1037]	El número estimado de agentes del perfil es cero.
Error [1038]	No se encontró el huso horario con el ID especificado.= {A} no encontrado.
Error [1039]	Se especificaron centros de diferentes Unidades de negocio en la solicitud de programación.
Error [1040]	Error interno. No se pudo cargar la configuración de algunos de los centros con solicitudes de programa.
Error [1041]	Error interno. Algunos de los centros con solicitudes de programa no existen en el escenario de programa.
Error [1066]	Error interno.

Error [1068]	WFM Builder no pudo guardar el programa.
Error [1069]	WFM Server problema de comunicación: {A}.
Error [1070]	WFM Server problema de comunicación.
Error [1071]	Problema de comunicación de Configuration Server: {A}.
Error [1072]	Se especificó más de un WFM Server en las conexiones de Builder.
Error [1073]	WFM Server no especificado en conexiones de la aplicación.
Error [1074]	No se pudo recuperar la información de WFM Server '{A}'.
Error [1075]	No se pudo recuperar el ID de la Unidad de negocio={A}.

Canjes

El módulo Canjes se usa para revisar, y aceptar o rechazar, los canjes de programa propuestos por los agentes. Las características de este módulo son:

- [La lista de canjes.](#)
- [La ventana Comentarios de canje.](#)
- [La ventana Detalles de programa.](#)

Las secciones y vínculos siguientes contienen estos temas:

- [Uso de la lista de canjes.](#)
- [Cómo funcionan los canjes.](#)

Vista Uso de la lista de canjes

La vista [Lista de canjes](#) muestra simultáneamente la información de canjes de programa en una semana con respecto a un centro. Los controles le permiten ver [detalles](#) sobre cada canje, para aceptar o rechazar el canje, y para introducir [comentarios](#) sobre su decisión.

Las propuestas de canje aparecen en la vista Lista de canjes si cumplen con los siguientes criterios:

- El canje no se ha aprobado automáticamente. La aprobación automática se basa en las reglas de canje incorporadas de WFM, o en las reglas de canje configuradas de los tipos de excepción.
- El canje no ha sido cancelado automáticamente. El WFM cancela automáticamente una propuesta de canje si el programa de agente ha sido modificado de alguna manera en el Programa maestro desde que la solicitud de canje fue hecho. Por ejemplo, un supervisor ha modificado explícitamente el programa del agente o se ha aprobado y ejecutado otro canje con datos de programa superpuestos.
- El canje no se ha rechazado automáticamente. El WFM rechaza automáticamente una propuesta de canje si el programa de agente se sobrepone con el programa nocturno desde el día anterior para un recipiente de agente.
- El canje aún no ha sido [aprobado o rechazado](#) explícitamente por un supervisor (Una vez que se toma una decisión al respecto, el canje desaparece).

Si no es aprobada o rechazada antes de su fecha efectiva, la propuesta de canje expira y el canje no se lleva a cabo.

Cómo funciona el canje

Las secciones siguientes describen cómo se aprueba o rechaza un canje de programas:

- [Resumen de canjes](#)
- [Requisitos para un canje exitoso](#)
- [Cómo se prueban los canjes para su aprobación automática](#)
 - [Condiciones de canje de excepciones](#)
 - [Condiciones de rechazo automático](#)
 - [Condiciones de aprobación automática](#)
 - [Condiciones de aprobación por parte del supervisor](#)
 - [Condiciones de cancelación automática](#)
 - [Condiciones de expiración](#)

Resumen de canjes

Un canje puede incluir hasta una semana completa de días del programa. Cada canje de programa requiere:

- Una propuesta de canje de un agente. La propuesta especifica los días del programa que el agente desea canjear.
- Una respuesta de otro agente a esa propuesta. La respuesta indica la disposición de este agente a aceptar el canje propuesto.
- Una aprobación. La aprobación puede ser automática (por parte de WFM Web) o explícita (por parte de un supervisor).

Para algunos canjes, el agente de la propuesta debe aceptar explícitamente la respuesta antes de enviar el canje para su aprobación. Siempre es así cuando se trata de propuestas comunitarias, que se ofrecen a todos los agentes de un equipo o centro.

Si un canje es aprobado, es ejecutado y ambos programas del agente cambian para reflejarlo. El canje no aparece más en la mayoría de las ventanas de canje en el WFM Web para Agentes. (Sin embargo, los agentes continúan viendo sus propias propuestas en la ventana **Mis propuestas** en la WFM Web para Agentes, aun cuando se hayan ejecutado los canjes correspondientes).

No todos los canjes se aprueban. Por ejemplo:

- Bajo ciertas condiciones (cuando un agente no está calificado para las actividades programadas de otro), WFM Web automáticamente rechaza un canje.
- Si el programa de cualquiera de los agentes cambia antes de la aprobación de un canje pendiente, el canje se cancela automáticamente.

- Un supervisor puede rechazar explícitamente un canje.
- Si no se aprueba antes del primer día incluido en la propuesta, el canje pendiente expira.

En cada uno de estos casos, no ocurre el canje.

Requisitos para un canje exitoso

Para que se lleve a cabo un canje, se deben completar todos los pasos siguientes. (Para obtener información detallada acerca de cómo los agentes ejecutan los primeros tres pasos, consulte [Ayuda de Workforce Management Web para Agentes](#)).

- Un agente crea una propuesta de canje comunitaria o personal.
- Por lo menos un agente responde a la propuesta comunitaria o el agente receptor acepta la propuesta personal.
- El agente que propone acepta una respuesta a una propuesta comunitaria o personal. (Este paso es obligatorio para las propuestas personales solo si el agente que propone especifica la aprobación manual).
- El canje recibe la aprobación automática de WFM Web o una aprobación explícita de un supervisor.

Sugerencia

En todos los pasos anteriores a la aprobación, un canje pendiente puede fracasar de una de las tres maneras: cualquiera de los agentes puede cancelarlo; el canje se cancela automáticamente si se modifica el programa de cualquiera de los agentes o el canje puede expirar.

Cómo se prueban los canjes para su aprobación automática

Una vez que ambos agentes hayan aceptado una propuesta de canje, WFM Web la prueba para su aprobación automática. Estas pruebas evalúan el canje usando las condiciones mencionadas en cada una de las secciones siguientes:

Condiciones de canje de excepciones

Si cualquiera de los agentes tiene una excepción programada en cualquiera de los días que se canjearán, WFM Web prueba el canje frente a las reglas de canje configuradas para ese tipo de excepción. Por ejemplo, las excepciones que cuentan como tiempo de vacaciones siempre tienen ya sea la regla Eliminar o Mantener con agente.

A continuación, se muestra cómo actúa WFM Web en cada regla de canje:

Regla de canje de excepción:	Cómo responde WFM Web:
Eliminar	Permite que el canje pase a la prueba siguiente, pero elimina la excepción del programa.
No hacer canje	El agente no tiene autorización para crear una propuesta de canje del día con la excepción programada "No hacer canje".
Mantener con agente	Permite que el canje pase a la prueba siguiente, pero mantiene la excepción programada con el agente original.
Mantener con el programa	Permite que el canje pase a la prueba siguiente, y canjea la excepción junto con el programa.

Condiciones de rechazo automático

WFM Web rechaza automáticamente un canje, si alguna de las condiciones siguientes es verdadera para cualquier día incluido en el canje:

- El programa del agente se sobrepone con el programa de noche desde el día anterior para un recipiente de agente.
- Una propuesta de canje incluye un día con la excepción "no hacer canje".

Condiciones de aprobación por parte del supervisor

WFM Web coloca un canje "en revisión"— un estado que requiere un supervisor para aprobar el canje —si el canje incluye cualesquiera de las siguientes condiciones:

- Los programas canjeados tienen horas pagadas distintas.
- Cualquiera de los agentes canjea días libres por días laborales.
- Cualquiera de los agentes tiene una excepción programada con la regla **eliminar** habilitada.
- Cualquiera de los agentes canjea una excepción **mantener con el agente** por trabajo de personal fijo.
- El canje viola la disponibilidad de un agente (disponibilidad contractual, preferencias de disponibilidad concedidas o disponibilidad rotativa).
- El canje viola ciertos términos del contrato o reglas del centro: número mínimo o máximo de horas laborales por día o por semana; número mínimo o máximo por semana; tiempo mínimo libre entre días laborales consecutivos.

Condiciones de aprobación automática

Si un canje de programa no coincide con alguna de las condiciones de **Rechazo automático** o **Aprobación de supervisor**, WFM Web lo aprueba automáticamente y canjea los programas.

Condiciones de cancelación automática

WFM Web cancela automáticamente una propuesta de canje, una respuesta o un **canje pendiente en revisión** si el programa de cualquiera de los agentes se modifica en el Programa maestro. Ejemplos de condiciones de cancelación automática:

- Un supervisor modifica explícitamente el programa de cualquiera de los agentes.
- Se aprueba y ejecuta otro canje para cualquiera de los agentes que envuelve un período de programa que superpone con el período de programa para este canje.

Condiciones de expiración

Si no se recibe aprobación de un canje para el día antes de su primer día incluido, este expirará y ya no podrá ser objeto de aprobación por parte de cualquier agente o supervisor.

Vista Lista de canjes

Use la vista Lista de canjes para revisar y administrar los canjes de programas pendientes de los agentes. La vista muestra una tabla con los canjes de programa propuestos por los agentes, [DtSIctrs]controles estándar de selección de fechas]], botones para aceptar o rechazar cada canje pendiente y una lista desplegable que modifica el contenido de la tabla.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la Lista de canjes](#) .
- [Usar la tabla](#) .
- [Aceptación o rechazo de los canjes](#) .
- [La lista desplegable Mostrar datos de \(Horas de inicio/finalización de trabajo, Total de horas pagadas o Nombres de los turnos\)](#).

Mostrar la Lista de canjes

Para mostrar la vista Lista de canjes:

1. En el árbol Módulos, haga clic en **Canjes > Lista de canjes**.
Aparece la vista Lista de canjes.
2. En el árbol Objetos, seleccione un centro, equipos, y/o agentes.
Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros, y puede expandir los centros para ver sus equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier número de agentes y/o equipos dentro de un único centro.

Los canjes solo puede ocurrir entre agentes del mismo centro Si selecciona un centro nuevo o sus equipos/agentes, se borrará cualquier selección realizada anteriormente en un centro diferente.
3. Haga clic en **Obtener datos** para llenar la [tabla](#) para los agentes seleccionados.

Uso de la tabla

La tabla **Lista de canjes** muestra todos los canjes de programa propuestos que cumplen con los criterios siguientes:

- Por lo menos uno de los participantes en el canje se encuentra entre los agentes seleccionados en el árbol Objetos.
- El canje aún se puede [aceptar o rechazar](#). (Una vez aceptados o rechazados, los canjes dejan de aparecer en la tabla).
- El canje ocurre dentro de la semana seleccionada (Para ver otras semanas, utilice los [controles de](#)

[selección de fechas](#) en la parte superior derecha).

Cada canje propuesto aparece en dos filas (Si se muestra una barra de desplazamiento a la derecha, puede utilizarla para mostrar más canjes). La tabla incluye las siguientes columnas:

Fechas	Fechas de inicio y finalización del canje propuesto.
Nombre del agente	Nombres de los dos agentes que participan en el canje.
[Días de la semana]	<p>Información del programa del agente para el día específico del canje. El contenido de la celda corresponde a su selección en la lista desplegable Mostrar datos de.</p> <p>Si el agente no está programado para un turno en el presente día, la celda contendrá: Día libre, Vacaciones, Horas de trabajo (para las horas de trabajo programadas sin un turno), o el nombre de una excepción (para excepciones de día completo programadas). Si la celda está en blanco, significa que este día no está incluido en el canje de programa propuesto.</p>
Horas pagadas	Total de horas pagadas en la propuesta de canje.
Detalles	Botón para mostrar los detalles del programa de ambos agentes que participan en el canje.

Aceptación o rechazo de los canjes

Para aceptar o rechazar canjes propuestos:

- Haga clic en uno o más canjes en la [tabla](#) para seleccionarlos.
- Seleccione una de las siguientes opciones en el lado derecho de la vista (o en el menú **Acciones**):
 - Aceptar**—Abre la ventana [Comentarios](#) para agregar un comentario (opcional) y aprobar el(los) canje(s) seleccionados.
 - Rechazar**—Abre la ventana [Comentarios](#) para agregar un comentario (requerido) y rechazar el(los) canje(s) seleccionados.

Mostrar datos de

En esta lista desplegable, puede seleccionar lo que desea mostrar dentro de la celda de la [tabla](#):

Total de horas pagadas	El total de horas pagadas para cada día.
Hora de inicio/finalización de trabajo	Horas de inicio y finalización del trabajo del agente. (Opción de pantalla predeterminada).
Nombres de turno o estado de programa	Nombres de los turnos asignados al agente para cada día.

Cuadro de diálogo Comentarios de canjes

Use el cuadro de diálogo **Comentarios de canjes** para confirmar su aceptación o rechazo de un canje de programa propuesto, y para agregar un comentario sobre su decisión:

1. Escriba su comentario en el cuadro de texto **Comentarios**.
Es obligatorio escribir un comentario cuando se rechaza un canje, pero si se acepta el canje, el comentario es opcional.
2. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Aceptar** para adjuntar su comentario y confirmar su aceptación o rechazo del canje.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar su comentario y no adoptar medidas sobre el canje propuesto.

Al hacer clic en cualquiera de los botones, la ventana se cierra y el usuario regresa a la vista [Lista de canjes](#).

Cuadro de diálogo Detalles de programa

Utilice el cuadro de diálogo **Detalles de programa** para ver información acerca de los programas de los dos agentes que participan en un canje de programas propuesto.

Cada columna muestra la información de un agente, en las siguientes filas:

Agente	El nombre del agente.
Fecha	Fecha para la cual se mostrarán los detalles.
Horas pagadas	Total de horas pagadas a un agente durante los estados/actividades programados.
Detalles del programa	Estados o actividades para los cuales está programado este agente.
Prog. Asistencia: Hora de inicio	La hora de inicio programada del agente para estos estados/actividades.
Prog. Asistencia: Hora de finalización	La hora de finalización programada del agente para estos estados/actividades.

Rendimiento

El módulo Rendimiento se utiliza para ver estadísticas de rendimiento de las unidades de negocio, los centros y las actividades. Este módulo incluye una vista **Supervisor** para el último intervalo completado, una vista de tabla **De un día**, y una vista **Alertas**.

Todas las vistas muestran las siguientes estadísticas, que son calculadas por los WFM Servers:

Volumen de interacciones	Número de interacciones pronosticadas y reales.
AHT (tiempo promedio por llamada)	Pronosticado, Real, Diferencia y % de diferencia en el tiempo promedio por llamada, en segundos.
Interacciones abandonadas (%)	Porcentaje de llamadas abandonadas programadas, calculadas, requeridas y reales.
Nivel de servicio (%)	Porcentaje de nivel de servicio programado, calculado, requerido y real.
Nivel de servicio aplazado (%)	Porcentaje de nivel de servicio aplazado programado, calculado, requerido y real.
Cola real	El número real de las interacciones en la cola de registro acumulado al final del período.
ASA (Velocidad de respuesta promedio)	Promedio de velocidad real de respuesta programado, calculado, requerido y real, en segundos.
Cobertura (<i>anteriormente Personal programado</i>)	Número de agentes programados para cada actividad. Si un agente trabaja solo una parte de un intervalo de tiempo, solo la parte durante la cual trabaja el agente (redondeada al minuto más cercano) cuenta para el personal programado. En consecuencia, estos valores se pueden expresar como fracciones o decimales.
Personal	Número de agentes calculados y requeridos para cada actividad. Estos valores se toman del pronóstico y siempre son números enteros.
Variación	Variación programada y requerida. El valor de personal óptimo para el intervalo de tiempo menos el número de agentes programado (Prog.), y el valor de personal óptimo para el intervalo de tiempo menos el número de agentes requeridos (Req.). <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Sugerencia</p> <p><i>Personal óptimo</i> es un cálculo basado en el volumen real de interacciones, el AHT real y los objetivos de servicio especificados en el pronóstico. Este valor no se muestra por sí solo, pero se utiliza para calcular los valores de Variación.</p> </div>
Conteo de agentes	Conteo de agentes programado y real. Número de

agentes programados (Prog). y realmente trabajando (Act.). Para obtener más información, vea la descripción de [Conteo de agentes](#) en la vista Resumen del Programa maestro.

Estas estadísticas se muestran para un rango de 24 horas, las 12 horas anteriores y las 12 horas siguientes al intervalo actual. Los datos mostrados se actualizan automáticamente al menos una vez por minuto.

Para intervalos futuros, los valores "reales" que se muestran son los que WFM Web anticipa al comparar los datos pasados con el pronóstico planificado. Estos valores anticipados no afectan al programa, y no se guardan.

Con los valores anticipados, puede realizar cambios en tiempo real en la configuración de su centro. Por ejemplo, puede enviar a casa los agentes que no sean necesarios si hay exceso de personal, o puede llamar a agentes adicionales si hay escasez de personal. No puede cambiar el programa desde las vistas Rendimiento; para hacerlo, use la [vista Programa maestro de un día](#).

Sugerencia

Para intervalos con un volumen de interacción de cero, puede mostrar los datos del nivel de servicio ya sea como 0% o 100%. Esto se determina en el Configuration Server por la ficha de **Opciones** de aplicación del WFM Server sección **PerformanceService** > clave **NoCallsServiceLevel**, cuyo valor se puede establecer en 0 o en 100. El valor predeterminado es 0.

Vista Supervisor de rendimiento

Utilice la vista Supervisor para ver un gráfico de barras horizontales para cada **estadística de rendimiento**, sobre la base del intervalo de tiempo más reciente. Ver las **descripciones de los botones** que se muestran en la imagen de la barra de herramientas siguiente.



Las secciones de este tema cubren lo siguiente:

- **Mostrar la vista Supervisor**
- **Usar la vista Supervisor**
- **Opciones de datos requeridos** (barra de herramientas y menú **Acciones**)

Mostrar la vista Supervisor

1. En el árbol Módulos seleccione **Rendimiento > Supervisor**.
Aparece la vista Supervisor Si llegó a esta vista desde otra vista de Rendimiento, se mantienen los objetos anteriores seleccionados y se muestran los gráficos para el intervalo de tiempo más reciente.
2. Seleccione la empresa, unidad de negocio, centro o actividad en el árbol Objetos.
En el árbol, las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, y los centros se expanden para mostrar sus actividades. Si realiza una selección nueva, los gráficos se actualizan para coincidir con esta.

Usar la vista Supervisor

La vista Supervisor muestra todos los gráficos que pueden caber en la pantalla simultáneamente. Use la barra de desplazamiento al lado derecho para mostrar los gráficos de estadísticas adicionales.

Cada gráfico muestra los datos reales, los datos pronosticados o programados y los datos requeridos. Los datos mostrados se actualizan automáticamente al final de cada intervalo de 15 minutos, y representan los valores del intervalo más reciente.

La Leyenda (en la parte inferior) muestra las barras de colores correspondientes a las categorías de datos. Al lado de cada categoría de datos, un rótulo muestra el valor numérico mostrado en el gráfico con los prefijos siguientes:

- A para datos reales
- F para pronosticado
- S para programado

- R para requerido

Sugerencia



Métricas programadas como Velocidad de respuesta promedio (seg) programada, Porcentaje de nivel de servicio programado, y así sucesivamente, describe que objetivos debe reunir basados en el número de agentes programado.

Si se configuraron alertas para una estadística y esa estadística excede el nivel de desviación configurado de la alerta, un comentario de ALERTA roja aparece al lado del gráfico.

- Haga doble clic en cualquier gráfico para mostrar una **vista Rendimiento de un día**, un gráfico de la estadística correspondiente cerca de la parte superior.

Opciones de datos requeridos

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	<p>Mostrar requeridos</p>	<p>Activa y desactiva la presentación de los datos "Requeridos" en algunos gráficos de estadísticas. (Esta opción es un botón alternador: Un color de botón más oscuro, o una marca de verificación al lado de la opción de menú Acciones, indica que esta opción está seleccionada. Haga clic otra vez en la misma opción para suspender la selección de la misma).</p>
	<p>Utilizar actividades de múltiples centros</p>	<p>Este botón se activa cuando se selecciona una actividad de múltiples centros o una unidad de negocio en el árbol Objetos. Al hacer clic en este botón, se muestran los datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>

Vista Rendimiento de un día

Utilice la vista De un día para mostrar las estadísticas de rendimiento (tanto resumidas como detalladas) en una cuadrícula. Ver las [descripciones de los botones](#) que se muestran en la imagen de la barra de herramientas siguiente.



Las secciones de este tema cubren lo siguiente:

- [Presentación de la vista De un día](#)
- [Establecer huso horario, granularidad y fecha](#)
- [Lectura y configuración del gráfico](#)
- [Lectura y navegación por la cuadrícula](#)
- [Mostrar, copiar/ pegar y otras opciones](#) (menú **Acciones** y barra de herramientas)

Presentación de la vista De un día

1. En el árbol Módulos, seleccione **Rendimiento > De un día**.
La vista De un día aparece. Si cambió a esta vista desde otra vista de Rendimiento, esta retiene la selección que anteriormente había realizado en el árbol Objetos y muestra las estadísticas correspondientes.
2. Seleccione la empresa, una unidad de negocio, una actividad de múltiples centros, un grupo de actividades, un centro o una actividad en el árbol Objetos.
En el árbol, las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros y grupos de actividades de múltiples centros, y los centros se expanden para mostrar sus actividades. Si realizó una nueva selección en el árbol Objetos, la cuadrícula se actualiza de modo que coincida con esta.

Establecer Huso horario, Granularidad y Fecha

Utilice los controles Huso horario, Granularidad y Fecha (cerca de la parte superior) para personalizar el gráfico:

- Utilice la lista desplegable **Huso horario** para elegir el huso horario para mostrar en el gráfico y la cuadrícula.
- Utilice los [controles de selección de fecha](#) para elegir la fecha para mostrar en el gráfico y la cuadrícula.
- Utilice la lista desplegable **Granularidad** para seleccionar el intervalo de tiempo para el eje horizontal

del gráfico y también para los intervalos de tiempo en la **tabla debajo del gráfico: 60 min** (minutos), **30 min** o **15 min**.

Lectura y configuración del gráfico

Por defecto, aparece un gráfico con la estadística Volumen de interacciones (IV).

- Para cambiar la vista de gráfico para que coincida con una estadística diferente, seleccione la estadística de la lista desplegable **Mostrar datos de:** encima del gráfico. Las opciones de la lista desplegable reflejan las columnas que se muestran en la cuadrícula que aparece debajo del gráfico.
- Seleccione la casilla de verificación **Mostrar requeridos** para activar y desactivar la visualización de los datos requeridos en el gráfico.

El gráfico muestra las horas en el eje horizontal y los valores, en el eje vertical. La Leyenda (ubicada debajo del gráfico) indica qué color se utiliza para cada categoría de datos.

Leer y navegar por la cuadrícula

Para cada estadística, la cuadrícula muestra los valores reales en comparación con los pronosticados, programados y requeridos. Los datos mostrados se actualizan automáticamente al final de cada intervalo de 15 minutos, y representan los valores del intervalo más reciente. Las **filas** de la cuadrícula muestran intervalos, y sus **columnas** muestran categorías de estadísticas. El intervalo actual se identifica por un fondo amarillo.

Por defecto, la cuadrícula muestra una vista rodante, que incluye 12 horas antes y 12 horas después del intervalo actual. Pero también puede elegir que la cuadrícula muestre la vista Día completo, que incluye todos los intervalos del día actual, de medianoche a medianoche.

- Para utilizar la vista de día actual, seleccione **Mostrar día completo** en el menú **Acciones**.

Sugerencia

Cuando WFM no puede calcular un valor para un intervalo concreto, o si para este intervalo aún no se han ingresado valores en las vistas de pronóstico, la celda aparece vacía (en blanco).

Filas de la cuadrícula

La cuadrícula contiene las siguientes filas, que aparecen con etiqueta en la columna **Intervalo:**

Primera fila (--)

La primera fila muestra valores resumidos (totales acumulados o valor promedio) de cada una de las

	estadísticas, calculadas desde el primer intervalo mostrado para la cuadrícula hasta el intervalo actual.
Filas del intervalo (numeradas)	<p>Las filas restantes muestran intervalos de 15, 30 o 60 minutos. Hay 24 horas de datos, que se pueden mostrar de tal forma que incluyan las 12 horas anteriores y las 12 horas siguientes, el intervalo actual (vista rodante) o de medianoche a medianoche del día actual (vista Día actual). La vista rodante es la vista predeterminada.</p> <p>Utilice la barra de desplazamiento que se encuentra a la derecha para ver más intervalos. Una barra amarilla indica el intervalo actual.</p>

Columnas de la cuadrícula

Las columnas restantes de la cuadrícula muestran las siguientes estadísticas y subcategorías (estas estadísticas están presentes en todas las vistas y se describen en las generalidades del **Rendimiento**):

- Volumen de interacciones
- AHT
- Interacciones abandonadas
- Nivel de servicio
- Nivel de servicio aplazado
- Cola real
- ASA
- Cobertura
- Personal requerido
- Variación
- Conteo de agentes

Valores anticipados

Para efectos del Volumen de interacciones y AHT, los valores de intervalo futuros "reales" se calculan con base en la relación de valores reales/de pronóstico anteriores de momento a momento. Para otras columnas, los valores de intervalos futuros se pronostican con base en el IV y el AHT anticipados. Los valores reales sustituyen a estos valores anticipados a medida que se actualizan los datos mostrados.





Mostrar, Copiar/Pegar y otras opciones



La vista De un día posee las siguientes opciones:

- Se puede **cambiar el tamaño** de las columnas de la cuadrícula para ver su contenido con mayor detalle.
- Puede copiar datos de la cuadrícula en el portapapeles y pegarlos en otra aplicación.
 1. Haga clic, o utilice el tabulador o las teclas de flecha, para desplazar el cuadro de selección a una o más celdas específicas dentro de la tabla.
 2. Seleccione **Editar > copiar** o utilice el acceso directo de teclado de su sistema operativo para "copiar" (como por ejemplo Ctrl+C o Comando+C).

Barra de herramientas y menú Acciones

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	What if (Y sí)	Abre la ventana What if para calcular escenarios del tipo "what if" según los datos del intervalo seleccionado.
	Utilizar actividades de múltiples centros	Por defecto, este botón se habilita cuando se selecciona una actividad de múltiples centros o unidad de negocio en el árbol Objetos . Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.
	Mostrar día completo	Haga clic en este botón para cambiar de una vista rodante (12 horas antes y 12 horas después del intervalo de tiempo actual) a una vista del día actual (desde la medianoche hasta la medianoche del día actual).
	Valores totales pronosticados para día completo	Cuando se selecciona, calcula valores totales en la fila superior de la cuadrícula utilizando datos reales de rendimiento (que aparecen arriba de la línea amarilla horizontal que indica el intervalo de tiempo actual) y datos de pronóstico (que

Icono	Nombre	Descripción
		<p>aparecen debajo de la línea).</p> <p>Cuando no se selecciona, calcula valores totales en la fila superior de la cuadrícula utilizando solo datos reales de rendimiento.</p> <div data-bbox="1045 449 1414 596" style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Esta opción afecta solo a cómo se calcula la fila de valores totales, utilizando los datos mostrados actualmente.</p> </div>
	Mover al día actual	Haga clic en este botón para mostrar los datos del día de hoy.
	Opciones	Muestra el cuadro de diálogo Opciones de rendimiento con una lista de estadísticas que pueden mostrarse en la cuadrícula.

Vista Alertas de rendimiento

La vista Alertas de Rendimiento se usa para configurar notificaciones de alertas visuales para un rendimiento inaceptable.

La función Alertas utiliza los datos del Pronóstico maestro y del programa como referencia para determinar si los resultados de rendimiento son aceptables.

Si se violan los límites de rendimiento definidos por el usuario (por ejemplo, si se registra un número demasiado alto de interacciones abandonadas o si los niveles de servicio caen demasiado), la vista Supervisor mostrará un mensaje de Alerta para notificar a los administradores del centro que puede ser necesario tomar acciones.

Para configurar alertas:

1. En el árbol Módulos, seleccione **Rendimiento > Alertas**.
Aparece la vista Alertas. Si cambia a esta vista desde otra vista Rendimiento, esta retendrá la selección que haya realizado en el árbol Objetos. A la derecha, la tabla **Desviación** se actualiza con los valores de configuración que se hayan configurado para esta selección.
2. Para establecer una alerta en una unidad de negocio, centro o actividad diferente, selecciónela en el árbol Objetos.
Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y expandir centros para mostrar sus actividades. Si realiza una nueva selección, la tabla **Desviación** se actualiza para que coincida.
3. En la tabla **Desviación**, seleccione la casilla de verificación **Alertas** ubicada al lado de cada nombre de estadística para la que desea una alerta. Borre la marca de la casilla de verificación de las estadísticas que no requieren alertas.
4. Establezca la desviación Mínima (%) y Máxima (%) que se permite para cada estadística cuya casilla de verificación esté seleccionada.
Para establecer estos límites, haga clic y escriba en las columnas apropiadas. Estos límites definen la variación más allá de la cual se debe mostrar una alerta. Por ejemplo, supongamos que se establece 3.0 como el nivel de desviación Mínimo (%) para Tiempo promedio por llamada, y 5.0 (%) como el nivel Máximo (%). En este caso, aparecerá una alerta cuando el Tiempo promedio por llamada (AHT) supere el límite inferior del 3 por ciento o el límite superior del 5 por ciento, el número establecido en el pronóstico.
5. Haga clic en **Aplicar**. (O, para descartar sus cambios, haga clic en **Cancelar**.)
6. Si lo desea, configure alertas para otras unidades de negocio, grupos de actividades, centros o actividades.
Puede repetir los Pasos del 2 al 5 para todas las selecciones del árbol Objetos que desee. Si realiza una nueva selección sin antes hacer clic en **Aplicar**, aparece un cuadro de diálogo para indicarle que debe guardar sus cambios (**Sí**), descartarlos (**No**), o seguir trabajando con la misma selección (**Cancelar**).
7. Para salir de la vista Alertas, seleccione una vista diferente en el árbol Objetos.

Cuadro de diálogo Opciones de rendimiento

Si selecciona el botón **Opciones** en la vista Rendimiento de un día se abre el cuadro de diálogo **Opciones**, que contiene un árbol estilo directorio de estadísticas que se pueden mostrar en la cuadrícula. Por opción predeterminada, todos aparecen seleccionados. Para borrar o seleccionar cualquier estadística individual, haga clic en la casilla de verificación correspondiente. Hay una casilla de verificación en la parte superior del árbol que selecciona o borra todas las estadísticas a la vez.

Haga clic en **Aceptar** para aceptar los cambios o en **Cancelar** para descartarlos.

Ventana What-if

La ventana What-If se utiliza para **analizar inmediatamente** de qué manera los cambios en algunas estadísticas podrían afectar a otros factores.

Para abrir la ventana What-If:

1. Seleccione una actividad en el módulo **Rendimiento de un día**.
2. Seleccione un intervalo en la cuadrícula de datos.
3. Haga clic en el botón **What if** de la barra de herramientas **Acciones**.

Una vez abierta la ventana, puede cambiar determinados valores que aparecen en la ventana para efectuar cálculos del tipo What-if.

Las estadísticas presentadas en la ventana **What-If** son las siguientes (estas estadísticas están presentes en todas las vistas y se describen por completo en las **Generalidades acerca del rendimiento**):

- Volumen de interacciones
- AHT
- Interacciones abandonadas
- Nivel de servicio
- Nivel de servicio aplazado
- Cola real
- ASA
- Cobertura
- Personal requerido
- Variación
- Conteo de agentes

Volumen de interacciones	El valor inicial es el volumen de interacciones pronosticado que se toma del Pronóstico maestro . Introduzca un valor mayor que cero.
AHT (Tiempo promedio por llamada)	El valor inicial es el AHT pronosticado que se toma del Pronóstico maestro . Introduzca un valor mayor que cero.
Interacciones abandonadas (porcentaje)	El valor inicial es el porcentaje de llamadas abandonadas programado. Introduzca un valor mayor que 0 y menor que 100. Si no introduce un valor, el porcentaje de celdas abandonadas no se incluye en el cálculo What-if.

Nivel de servicio (porcentaje)	El valor inicial es el porcentaje de valor de servicio programado. Introduzca un valor mayor que 0 y menor que 100. Si no introduce un valor, el nivel de servicio no se incluye en el cálculo what-if.
ASA (Velocidad de respuesta promedio)	El valor inicial es la velocidad de respuesta promedio programada. Introduzca un valor mayor que cero. Si no introduce un valor, la ASA no se incluye en el cálculo what-if.
Cobertura (anteriormente Personal programado)	El valor inicial es la cobertura programada. Introduzca un valor mayor que cero.
Tiempo de servicio (seg.)	Tomado del Pronóstico maestro. Configurado en Asistente de generación de personal .
Tiempo promedio para el abandono (seg.)	Tomado del Pronóstico maestro. Configurado en Asistente de generación de personal .
Tiempo ocupado indirectamente (%)	Tomado del Pronóstico maestro. Configurado en Asistente de generación de personal .
Ocupación máxima (%)	Tomado del Pronóstico maestro. Configurado en Asistente de generación de personal .

La ventana también muestra los siguientes parámetros de su pronóstico si se ha generado un pronóstico (de otro modo, estos indicadores aparecen vacíos):

- Tiempo de servicio
- Tiempo promedio para abandonar interacción
- Tiempo ocupado indirectamente
- Ocupación máxima

Para calcular escenarios what-if, debe tener los siguientes datos:

- Los valores de pronóstico publicados para volumen de interacciones y AHT (que inicializan los dos primeros campos de la ventana), abandonos, nivel de servicio, ASA, tiempo ocupado indirectamente y ocupación máxima.
- Un programa publicado que permita efectuar cálculos de idoneidad del personal (Este inicia el campo Cobertura de la ventana).

Cálculo de escenarios what-if

Los escenarios what-if se pueden calcular para el grupo de estadísticas de nivel de servicio (Llamadas abandonadas, Nivel de servicio y Velocidad de respuesta promedio) o para el nivel de cobertura.

Cálculo de Llamadas abandonadas, Nivel de servicio y Velocidad de respuesta promedio

1. Introduzca valores en los cuadros de texto **Volumen de interacciones** y **AHT**.
2. Introduzca valores en el cuadro de texto **Cobertura**.
Para que los cálculos sean acertados, introduzca valores en todos estos cuadros de texto.
3. Haga clic en el botón **Calcular** ubicado a un lado del cuadro de texto de **Nivel de servicio**.

La ventana muestra el efecto esperado de sus cambios sobre las Llamadas abandonadas, el Nivel de servicio y la ASA. Si un cuadro está vacío, significa que no hay datos para una estadística adecuada para ese intervalo.

Cálculo de los escenarios de cobertura

1. Introduzca valores en los cuadros de texto **Volumen de interacciones** y/o **AHT**.
2. Introduzca valores en los cuadros de texto **Llamadas abandonadas**, **Nivel de servicio** y/o **ASA**. Para obtener cálculos acertados, introduzca un valor por lo menos en uno de estos cuadros de texto.
3. Haga clic en el botón **Calcular** ubicado al lado del cuadro de texto **Cobertura**.

La ventana muestra el efecto esperado de sus cambios sobre la Cobertura.

Cierre de la ventana What-if

Cuando haya completado sus cálculos, haga clic en **Cerrar**.

Adherencia

El módulo **Adherencia** se utiliza para supervisar la adherencia del agente al programa en tiempo real. Puede mostrar los datos de adherencia en la **Vista Detalles** (tabla) o en la **Vista Gráfico** (gráfico circular).

Cada vista actualiza sus datos en el intervalo de tiempo especificado en la ficha **Opciones** >del objeto de Aplicación WFM Web sección **Adherencia** >opción **RenovarTiempo**. El intervalo de actualización mínimo que se puede configurar es de un segundo. Genesys le recomienda que ajuste el intervalo de actualización al tiempo mínimo aceptable, tal como 20 segundos, dado que un tiempo de actualización menor afectará al rendimiento general del sistema.

La información del agente se actualiza automáticamente cuando se cambian los datos en Configuration Server.

Para forzar la presentación de información actualizada en cualquiera de las vistas:

- Haga clic en **Actualizar**.

Adherencia en los centros de varios canales

WFM determina si los agentes se encuentran en adherencia, al comparar su estado en tiempo real, además de los códigos de razón, con los estados programados para ese mismo canal durante cada intervalo de tiempo especificado. Si por lo menos un estado programado para este canal se puede asignar al estado de canales en tiempo real, de acuerdo con sus normas de cumplimiento, el agente se considera en cumplimiento.

Conteo de agentes para las actividades en los centros de varios canales

WFM calcula el conteo de agentes para las actividades de esta manera: Si la actividad pertenece a un grupo del estado del programa relacionado con el canal, se cuenta al agente para la actividad, solo si él/ ella cumple con las normas de adherencia de ese canal. Además, si un agente es no-adherente de forma general, pero es adherente para un canal, se agrega el agente al recuento de agentes para las actividades de ese canal.

Cálculos de adherencia

WFM puede hacerle seguimiento a la adherencia del agente en un solo canal o del agente en varios canales de manera simultánea. En centros donde los grupos de estado del programa se configuran para varios canales, WFM determina si los agentes son adherentes, al comparar su estado en tiempo real del canal, además de los códigos de razón, con los estados programados para ese mismo canal durante cada intervalo de tiempo especificado. Si por lo menos un estado programado para este canal se puede asignar al estado de canales en tiempo real, de acuerdo con sus normas de cumplimiento, el agente se considera en cumplimiento.

Cálculo de adherencia de un solo canal

La adherencia del agente (un solo canal) se calcula de la siguiente manera:

1. WFM asigna el estado en tiempo real del agente más el código de razón. Si existe más de un código de razón, existe más de una asignación de un estado + código de razón. Si no existe de un código de razón, WFM utiliza solo el estado para la asignación. Por ejemplo, si el agente tiene un estado en tiempo real `WaitingForNextCall` con códigos de razón `r1` y `r2`, para los propósitos de adherencia, WFM asigna `WaitingForNextCall+ r1` y `WaitingForNextCall + r2`.
2. WFM luego busca todos los grupos de estado de programa que están adherentes a al menos un estado de agente en tiempo real desde el **paso 1**. Se compila una lista de los grupos de estado del programa que se asigna al estado, en base a la configuración de los grupos de estado del programa.
3. WFM obtiene todos los estados del programa en el programa del agente actual y los asigna a los grupos de estado del programa.
4. WFM recolecta todos los grupos de estado del programa del **paso 3**.
5. WFM cruza los conjuntos de grupos de estado del programa de los pasos **2** y **4**. Si la intersección no está vacía, el agente es adherente.

Cálculo de adherencia de varios canales

La adherencia de agentes de varios canales se calcula de la siguiente manera:

1. De forma similar al **paso 1 en Cálculo de adherencia de un solo canal**, WFM asigna el estado en tiempo real del agente + código de razón. Sin embargo, además del estado de agentes agregados, WFM también agrega los estados en tiempo real separados para cada canal configurado en el centro. (Los agentes en ocasiones pueden no tener ningún estado en ciertos canales). Si se utilizan los códigos de razón, WFM podría asignar pares de códigos estado + razón para cada canal, más el estado agregado.
 2. De manera similar al **paso 2 en Cálculo de la adherencia de un solo canal**, WFM asigna los grupos de estado del programa adherentes al estado agregado. Sin embargo, además, WFM encuentra un
-

conjunto separado de grupos de estado del programa para cada canal. WFM considera solo a los grupos de estado del programa que se asignan específicamente a un canal en particular para la adherencia con los estados de ese canal. WFM considera los grupos de estado del programa sin un canal para la adherencia con el estado del agente agregado.

3. WFM obtiene todos los estados del programa en el programa del agente actual y los asigna a los grupos de estado del programa.
4. WFM recolecta todos los grupos de estado del programa del **paso 3**.
5. WFM cruza los conjuntos de grupos de estado de programa de los pasos **2** y **4** por separado para cada canal. Si ambos conjuntos están vacíos o la intersección no está vacía, WFM considera el agente es adherente al canal. Para el estado de los agentes agregados, WFM supone la adherencia, cuando o bien el par en el **paso 4** está vacío o el **paso 2** y **paso 4** se cruzan. WFM considera que el agente es adherente, si él/ ella es adherente en todos los canales y adherente al estado agregado.

El algoritmo de varios canales también llega a una conclusión booleana; es decir, el agente es adherente o no adherente. Sin embargo, para ser adherente el agente debe ser adherente en cada canal, en el que él/ella está programado o, para el cual él/ella recibe un estado en tiempo real. Además, si el agente está programado en los estados no relacionados con canales, él/ella también debe ser adherente para esos estados. Véase el ejemplo en [Utilizar caso: Adherencia de varios canales](#).

Utilizar caso: Adherencia de varios canales

Esta característica Utilizar caso se basa en la configuración del grupo de estado del programa en [Utilizar caso: Seguimiento de la adherencia de múltiples canales](#).

Resumen	Estados en tiempo real	Estados programados	Adherencia
El agente está trabajando con voz únicamente, pero está programado para e-mail y voz.	Estado del agente: CallInbound E-mail DN: NoListo DN 2323: CallInbound	Actividad de e-mail, actividad de voz	No adherente
El agente está trabajando con e-mail y voz, pero está programado solo para e-mail.	Estado del agente: CallInbound E-mail DN: WaitForNextCall DN 2323: CallInbound	Actividad de e-mail	No adherente
El agente está en período de receso.	Estado del agente: NoListo E-mail DN: NoListo DN 2323: NoListo	Receso	Adherente

Cálculo de conteo de agentes

WFM calcula el conteo de agentes para las actividades de esta manera: Si la actividad pertenece a un grupo del estado del programa relacionado con el canal, se cuenta al agente para la actividad, solo si él/ ella cumple con las normas de adherencia de ese canal. Además, si un agente no es

adherente de forma general, pero es adherente para un canal, se agrega el agente al recuento de agentes para las actividades de ese canal.

Vista Detalles de adherencia

La vista Detalles de adherencia se utiliza para examinar el estado de adherencia de agentes individuales.

Las siguientes secciones cubren:

- [Vista Mostrar detalles de adherencia.](#)
- [Tabla Leer detalles.](#)
- [Personalizar la tabla.](#)

Mostrar la vista Detalles de adherencia

Para mostrar la vista Detalles:

1. Realice una de las siguientes acciones:
 - En el árbol Módulos, seleccione **Adherencia** > **módulo** Detalles.
 - O, si se encuentra en la [vista Gráfico de adherencia](#), puede usar la lista desplegable **Adherencia** (en el lado derecho de la barra de herramientas) para seleccionar el módulo **Detalles**.
2. En el árbol Objetos, seleccione los equipos o agentes que desea y luego haga clic en **Obtener datos**. Si anteriormente seleccionó equipos o agentes en la [vista Gráfico de adherencia](#), estas selecciones se mantienen vigentes. Puede modificarlos si lo desea. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros y centros para mostrar sus equipos y agentes. Puede seleccionar un centro entero o varios centros en una unidad de negocio única, o cualquier combinación de agentes y equipos en una unidad de negocio. Para centros independientes, puede seleccionar todo el centro o cualquier cantidad de equipos y agentes dentro del centro.

Sugerencia

Al seleccionar un centro o sus equipos/ los agentes en una unidad de negocio diferente, se borra cualquier selección anterior dentro de la primera unidad de negocio. O (para centros independientes) seleccionando un centro diferente o sus equipos/ los agentes limpia sus selecciones para el primer centro.

En la vista Detalles de adherencia, puede ver los detalles de la adherencia de varios canales al hacer clic en la flecha de la primera columna de una fila específica para ampliarla. Para obtener información adicional, véase [Adherencia por canal](#).

La tabla **Detalles** se llena con los datos de adherencia de los agentes y/o los equipos seleccionados.

Lectura de la tabla Detalles

Las columnas de la tabla muestran la siguiente información para cada agente:

- Nombre y apellido
- Equipo
- Grupo de estados programados
- Estado actual
- Duración de la no adherencia
- Canales (opcional—use el cuadro de diálogo **Opciones de detalles** para seleccionar esta columna si desea verla)
- Estado de adherencia (opcional—use el cuadro de diálogo **Opciones de detalles** para seleccionar esta columna si desea verla)
- Hora de inicio del turno (opcional—use el cuadro de diálogo **Opciones de detalles** para seleccionar esta columna si desea verla)

Sugerencia

Si incluye la columna **Inicio de Turno** pero un agente no tiene turno, la celda para el agente en esta columna está vacía.

- Centro (opcional—use el cuadro de diálogo **Opciones de detalles** para seleccionar esta columna si desea verla)

Los colores indican el grado de no adherencia de cada agente: Adherente, No adherente o Extremadamente no adherente (es decir, no adherente por más minutos que los permitidos por un valor umbral definido). La Leyenda ubicada debajo de la tabla identifica el significado de cada color.

Personalización de la tabla

Puede utilizar las siguientes opciones para personalizar la presentación de la tabla:

- Por defecto, los agentes se clasifican de acuerdo con la no adherencia. Por lo tanto, el agente que permanece más tiempo en un estado no adherente aparece al principio de la lista. Puede ordenar la presentación de acuerdo con diferentes columnas (excepto el **Grupo de estados programados**) al hacer clic en el encabezado de las columnas.
- Para **filtrar** la información mostrada por estado o por código de razón (aux), haga clic en el botón **Filtrar** de la barra de herramientas **Acciones** o seleccione **Configuraciones** en el menú **Acciones**.
- Para cambiar qué columnas aparecen, haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas **Acciones** o seleccione **Opciones** desde el menú **Acciones**.
- Los nombres de los agentes no aparecen si la siguiente opción en el objeto WFM Web Application está ajustada en verdadero: **Ficha Opciones > sección Opciones > Ocultar Nombres**.

- La pantalla se actualiza a intervalos definidos por el usuario, como se describe en las [Generalidades acerca de la adherencia](#).

Adherencia por canal

Si los agentes en un centro específico realizan un trabajo en varios canales de medios, puede visualizar sus estados en tiempo real, los estados del programa y los estados secundarios de la adherencia de cada canal por separado. Las columnas opcionales **Duración de no adherencia** y **Canales** muestran el intervalo de tiempo y el nombre de los canales, en el que un agente en particular no se encuentre en adherencia. Un agente podría ser no adherente en más de un canal en un determinado momento. Si un agente es adherente, la columna **Canales** del nivel totalizado está vacía.

Mostrar la adherencia en tiempo real por canal

Para ver los detalles de la adherencia de varios canales para un agente específico en la vista de **Detalles de adherencia**, haga clic en la flecha en la primera columna de esa fila para expandirla. Las filas expandidas contienen información sobre el agente seleccionado para cada canal y la adherencia total.

En la **figura** a continuación (haga clic para agrandarla), cuatro agentes (Person721, Person719, Person717 y LonelyAgent) están trabajando en más de un canal y la fila se expande para mostrar la duración de la no adherencia para cada canal.


El estado agregado se muestra en la primera fila y, dependiendo de la configuración del grupo de estado del programa, también podría ser la única fila. El diálogo muestra todos los canales, ya sean adherentes o no. Cuando se abre el cuadro de diálogo, los datos se actualizan cuando los detalles principales de la adherencia se actualizan.

The screenshot shows a software interface titled 'Adherencia por canal'. It features a table with columns for 'Agente', 'Canal', and 'Duración de no adherencia'. The table contains several rows of data, with most cells highlighted in red, indicating non-adherence. The interface also includes a sidebar on the left with navigation options and a legend at the bottom.

Figura: Detalles de adherencia de varios canales

Cuadro de diálogo Filtro de adherencia

Utilice el cuadro de diálogo **Filtro de adherencia** para filtrar los elementos que se muestran en el panel de datos.

1. En la **vista de Detalles de adherencia** o en la **vista Gráfico de adherencia**, haga clic en el botón **Filtro**, que se encuentra de la barra de herramientas **Acciones**, o seleccione **Filtro** en el menú **Acciones**. Aparece el cuadro de diálogo **Filtro de adherencia**. Contiene cuatro fichas que presentan cuatro formas diferentes de filtrar los datos que aparecen en el panel **Datos**:
 - **Grupos de estados de programa**— Esta ficha muestra una lista jerárquica de los elementos correspondientes a la selección actual de estados del programa en el panel **Objeto**:
 - Unidad de negocio (UN)—Centros—Grupos de estados del programa si la selección de panel objeto es una UN o múltiples centros.
 - Centro—Grupos de estados del programa si la selección es un solo centro.
 - **Estados Genesys**— Esta ficha muestra todos los posibles estados Genesys.
 - **Estados de adherencia**— Esta ficha muestra los cuatro posibles estados: Adherente, No adherente, Extremadamente no adherente y Sin información.
 - **Actividades**— Esta ficha muestra una lista jerárquica de los elementos correspondientes a la selección actual en el panel de objetos:
 - UN—Centros—Actividades si la selección del panel Objeto es una UN o múltiples centros.
 - Centro—Actividades si la selección del panel Objeto es un solo centro.
2. Desactive la casilla de verificación de un elemento () para filtrar ese elemento de los datos mostrados.
3. Para filtrar por Códigos de razón, seleccione la casilla de verificación **Filtrar usando la razón siguiente** y, a continuación, escriba el código correcto en el cuadro de texto que está a la derecha.



Importante

El código de razón especificado no debe contener ningún espacio dentro del valor clave, o al final.

4. Haga clic en **Aceptar**.

Se cierra el cuadro de diálogo **Filtro de adherencia** y se aplican inmediatamente sus selecciones del filtro. Estas se seguirán aplicando hasta que se cambien o se cierre la sesión.

Sugerencia

- de la barra de herramientas, el icono de filtro es de color azul () si están en vigor todas las opciones predeterminadas y rojo () si no lo están.
- La vista Detalles de adherencia se actualiza automáticamente si cambia su selección en el panel Objetos. Además, si selecciona agentes o equipos en otro centro, entonces su selección en la ficha **Estados del programa** regresa al valor predeterminado, Todos.
- Elementos que haya configurado con la WFM Configuration Utility para que aparezcan se muestran en las columnas **Grupos de estados programados** y las fichas **Estados Genesys**. Los grupos de Estados programados se configuran en WFM, consulte [Grupos de Estados programados](#). Los estados de Genesys se configuran en Genesys Administrators.
- También puede usar el diálogo **Filtro** en la vista Gráfico de adherencia. Los cambios que realice en una vista aplica a ambas vistas.

Cuadro de diálogo Opciones de detalles de adherencia

Use el cuadro de diálogo **Opciones** para seleccionar qué columnas deben aparecer en la vista Detalles de adherencia:

- En la **vista Detalles de adherencia**, haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas **Acciones** o seleccione **Opciones** desde el menú **Acciones**. Aparece el cuadro de diálogo **Opciones**. Cuando se selecciona una casilla de verificación, la columna correspondiente aparecerá en la tabla **Adherencia**:
 - Casilla de verificación de**
 - Hora de inicio de turno:**
 - Si un agente ya está trabajando durante un período mostrado en la vista Detalles de adherencia, esta columna muestra el tiempo de inicio del turno actual. Si la hora de inicio del turno es el día anterior, el tiempo tiene un signo menos (-) delante de él.
 - Si el agente no está en un turno actualmente, esta columna muestra la siguiente hora de inicio del turno programado. Si el turno comienza el día siguiente, el tiempo tiene un signo más (+) delante de él.
 - Casilla de verificación
 - Centro.** Esta columna muestra el centro de cada agente.
 - Casilla de verificación
 - Estado de adherencia.** Esta columna muestra el estado actual de adherencia de cada agente.
 - Casilla de verificación
 - Canales.** Esta columna muestra la adherencia del agente para cada canal de medios configurado.
- Haga clic en **Aplicar**. Reaparece la vista Detalles de adherencia. Es actualizado automáticamente para mostrar las columnas que seleccionó.

Sugerencia

Cuando no se marca la casilla, la columna **Canales** no se oculta si los detalles de adherencia del agente están expandidos. Si ninguno está expandido y la casilla de verificación no está seleccionada, la columna permanece oculta. Vea los ejemplos abajo (haga clic para agrandarlos).

- Sin detalles de adherencia de varios canales: No expandido—Columna Canal oculta



- Detalles de adherencia de varios canales Expandido—Se muestra la columna Canal



Vista Gráfico de adherencia

Utilice la vista Gráfico de adherencia para ver un resumen en forma de gráfico circular de los estados de adherencia de los agentes.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Gráfico de adherencia.](#)
- [Cómo leer el gráfico.](#)

Mostrar la vista Gráfico de adherencia

Para mostrar la vista Gráfico:

1. Realice una de las siguientes acciones:
 - En el árbol Módulos, seleccione **Adherencia > Módulo de gráficos.**
 - Si se encuentra en la [vista Detalles de adherencia](#), puede usar la lista desplegable **Adherencia** (en el lado derecho de la barra de herramientas) para seleccionar el Módulo de gráficos.
2. En el árbol Objetos, seleccione los equipos o agentes que desea y luego haga clic en **Obtener datos.** Si previamente había seleccionado equipos o agentes en la [vista Detalles de adherencia](#), las selecciones que realizó permanecerán vigentes. Puede modificarlos si lo desea.

Puede expandir las unidades de negocio de manera que muestren sus centros, y expandir los centros para que muestren sus equipos y agentes. Puede seleccionar un centro entero o múltiples centros en una unidad de negocio única, o cualquier combinación de agentes y equipos en la unidad de negocio. Para centros independientes, puede seleccionar todo el centro o cualquier cantidad de equipos y agentes dentro del centro.

Sugerencia

Al seleccionar un centro o sus equipos/agentes en una unidad de negocio diferente, se borra cualquier selección anterior dentro de la primera unidad de negocio. O (para centros independientes) al seleccionar un centro diferente o sus equipos/agentes se limpian sus selecciones bajo el primer centro.

El gráfico circular muestra los datos de adherencia para los agentes y/o equipos seleccionados.

3. Para **filtrar** la información mostrada por estado o por código de razón (aux), haga clic en el botón Filtrar de la barra de herramientas Acciones o seleccione Configuraciones en el menú Acciones.

Cómo leer el gráfico

El gráfico circular resume la proporción de agentes en cada uno de los siguientes estados de adherencia:

- Adherencia.
- No adherencia.
- No adherencia severa. (No adherencia severa significa que el agente ha sido no adherente durante más minutos de los que permite un umbral definido. Puede establecer este valor umbral en la WFM Configuration Utility, en el nivel de centros).

Cada categoría es representada por una porción de color en el gráfico circular. La Leyenda (debajo del gráfico) identifica el significado de cada color. Si no hay datos disponibles, el color de la totalidad del gráfico es gris.

Al lado de cada porción, el primer número muestra el porcentaje de agentes en esta categoría. El segundo número muestra el número actual de agentes en esta categoría.

Informes

Las funciones de Informes de WFM Web se utilizan para generar una variedad de informes de Configuración, Políticas, Calendarios, Pronósticos, Programas, Rendimiento, Adherencia y Auditoría. (Consulte la [Lista de informes](#) para conocer los detalles sobre los informes disponibles). Una vez generados, los informes aparecen en el Visor de informes.

Características del Visor de informes

Con el Visor de informes, se puede:

- **Ver** toda la información contenida en el informe.
- **Imprimir** el informe. Puede crear varios informes en formato .csv (valores separados por coma), que se abre fácilmente con el software de hojas de cálculo.
- **Exportar** el informe a un archivo local.
- **Volver a generar** el informe, utilizando los mismos valores de configuración o valores modificados.
- **Revisar** un informe ya generado.

Ver informes

Para ver todas las páginas de un informe de múltiples páginas, utilice los siguientes botones de navegación de la barra de herramientas del Visor de informes (son similares a los botones físicos de los reproductores de vídeo o Disco Compacto):

- Para avanzar o retroceder una página, haga clic en > o < (respectivamente).
- Para desplazarse hasta la última página o retroceder a la primera página, haga clic en >| o |< (respectivamente).
- Para desplazarse hasta una página en particular, escriba el número de la página en el primer cuadro de texto, entre los botones > y < luego presione **Intro**.

Para aplicar una ampliación diferente:

- Utilice la lista desplegable para seleccionar un % diferente, un **Ancho de página** diferente o la **Página completa**.

El Visor de informes muestra informes basándose en los valores seleccionados en el Asistente de informes. Para cambiar estos valores, consulte [Uso de informes como plantillas](#).

Imprimir informes

Para imprimir una copia de un informe, haga clic en el icono Imprimir de la barra de herramientas del Visor de informes.

Sugerencia

No use Workforce Management (WFM) para imprimir informes que creó en formato compatible con ".csv", "porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir este tipo de archivos correctamente, ábralo en un programa que lea el formato .csv y luego imprímalo.

Exportar informes a archivos locales

1. Haga clic en el botón **Guardar como** de la barra de herramientas **Acciones**.
Aparece un cuadro de diálogo.
2. Seleccione un formato de informe en la lista desplegable **Formato del informe**.
3. Haga clic en **Aceptaro Aplicar**.
4. Si aparece un cuadro de diálogo **Transferir archivo**, haga clic en **Guardar** o en **Aceptar**.
De esta manera se confirma que usted desea guardar (no abrir) el archivo, y se muestra un cuadro de diálogo final.
5. Ajuste la carpeta y el nombre del archivo de destino del informe.
6. Haga clic en **Guardar** o en **Aceptar**.

Usar informes como plantillas

Puede definir y generar un nuevo informe basado en los valores de configuración del informe actual (incluyendo todas sus selecciones en el Asistente de informes).

1. Haga clic en el botón **Usar como plantilla** de la barra de herramientas **Acciones**.
Aparece la primera pantalla del asistente del informe actual. Cada pantalla retiene las últimas selecciones realizadas.
2. Proceda a través de las pantallas del asistente, cambiando sus selecciones según sea necesario en cada pantalla.
3. Haga clic en **Finalizar** en el última pantalla.
Aparece el Visor de informes mostrando el informe nuevo.

Revisar informes

Una vez que se ha generado un informe, puede abrirlo de nuevo y revisarlo sin tener que volver a generarlo:

1. En el árbol **Objetos**, haga clic en el nombre del informe o expanda su control de expansión/contracción. Cualquier copia que se genere de este informe aparece en el árbol, identificado con la fecha y la hora en que se generó.
2. Para revisar un informe generado, haga doble clic en él. El informe se abre en el Visor de informes.

La copias de los informes generados permanecerán en el árbol Objetos hasta que usted los cierre o hasta que salga de WFM Web.

Cerrar informes

Para cerrar un informe:

- Haga clic en el botón **Cerrar** () de la barra de herramientas **Acciones**.

De esta manera se borra el panel de trabajo y el informe (bien sea estándar o generado) desaparece del árbol Objetos. Sin embargo, la última rama de Informes se mantiene seleccionada en el árbol Módulos.

Lista de informes

Puede utilizar la rama Informes del árbol Módulos para generar los siguientes informes (agrupados por categorías):

Informes de configuración

- **Informe de propiedades de la actividad**—Incluye las horas de operación, las habilidades y las asignaciones del conjunto de tareas.
- **Informe de transporte compartido**—Incluye el nombre del Transporte compartido, la unidad de negocio, el centro, el bus, el estado, el tamaño, la lista de los agentes que participan en este Transporte compartido y los nombres de sus equipos.

Informes de políticas

- **Informe de propiedades de agente**—Incluye la fecha de contratación, contrato, salario y habilidades.
- **Informe de propiedades del contrato**—Incluye horas pagadas de los períodos de planificación programada diaria y semanal, valores de configuración de disponibilidad diaria, valores de configuración de sincronización, valores configuración de días libres y los turnos asignados.
- **Informe de Propiedades de Turno**—Incluye la duración del turno, horas de inicio y finalización, días de la semana, asignaciones de contrato y ajustes de recesos.
- **Informe de propiedades del patrón de rotación**—Incluye información de programas semanales, turnos y actividades.

Informes de calendario

- **Informe de elementos del calendario**—Resume patrones de rotación de agente, disponibilidades, días libres, turnos, horas trabajadas, tiempos libres, y excepciones para el rango de tiempo seleccionado.
- **Informe de tiempo libre**—Lista todos los tiempos libres preferidos, concedidos, rechazados y programados en un rango de tiempo seleccionado para agentes seleccionados. Opcionalmente incluye balances de tiempo libre para todos los tipos de tiempo libre seleccionado.
- **Informe de balance de tiempo libre**—Muestra balances de tiempo libre para tipos de tiempo libre.
- **Informe de administración de tiempo libre**—Muestra tiempo libre concedido, preferido, rechazado y programado. Opcionalmente incluye balances de tiempo libre para todos los tipos de tiempo libre seleccionados.

Informes de pronóstico

- **Informe de pronóstico**—Valores de pronóstico para Personal calculado, Personal requerido, Volúmenes de interacciones, Tiempo promedio por llamada (AHT), Nivel de servicio, Velocidad de respuesta promedio (ASA), Porcentaje de interacciones abandonadas y Ocupación máxima. Muestra estos valores para las fechas seleccionadas y los objetivos seleccionados (actividades, actividades de múltiples centros, unidades de negocio o centros).
- **Informe de gráficos de pronóstico**—Presentación gráfica de valores de pronóstico para Personal calculado, Personal requerido, Volúmenes de interacción y AHT. Grafica estos valores para las fechas seleccionadas y los objetivos seleccionados (actividades y actividades en múltiples centros).

Informes de rendimiento

- **Informe real de sobrecarga**—Información de pronóstico y programa de agente, incluyendo cifras de sobrecarga.
- **Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo**—Porcentaje promedio de desviación entre el personal Pronosticado, Requerido, Programado y Real.
- **Informe de rendimiento del centro de contacto**—Número de agentes, volúmenes de interacción, AHT, nivel de servicio, ASA y porcentaje de interacciones abandonadas. Muestra estas estadísticas para las actividades, actividades de múltiples centros, centros o unidades de negocio.
- **Informe de gráficos de rendimiento de centro de contacto**—Datos de adherencia pronosticados y reales para actividades seleccionadas que se muestran en un formato gráfico.

Informes de programa

- **Informe de estados de programa**—Estados del programa del agente, organizados por equipo.
 - **Informe de totales de los estados de programa**—Duraciones totales de los estados programados para los agentes, equipos o centros a lo largo de un período seleccionado.
 - **Informe de programa individual**—Horas pagadas y estados programados para el agente seleccionado.
 - **Informe del programa del equipo**—Horas totales, pagadas y efectivas e información del estado de programa para todos los agentes en un equipo seleccionado.
 - **Informe del programa semanal de actividades**—Cifras totales de empleo (equivalente de tiempo completo) para la actividad seleccionada y para cada agente, las horas de trabajo pagadas, efectivas y no efectivas.
 - **Informe del programa semanal del equipo**—Horas semanales pagadas, efectivas y no efectivas para cada agente del equipo seleccionado, así como el total de horas (horas pagadas más horas no pagadas) del equipo.
 - **Informe de cobertura semanal del programa**—Personal calculado (o requerido) y programado para una actividad o centro específico; diferencia entre el personal calculado y programado; y total de horas del personal.
 - **Informe de presupuesto programado**—Horas regulares, extras y totales presupuestadas para cada uno de los agentes dentro de un equipo.
 - **Informe de comentarios de agente**—Comentarios introducidos para agentes en el cuadro de texto **Comentarios** del programa.
 - **Informe de validación de programa**—Datos de la ventana **Validación del programa** en un formato de informe. Si los valores de configuración producen disparidades entre las necesidades de la fuerza de trabajo y el programa real, la ventana **Validación del programa** registra los problemas. También indica los parámetros que se deben cambiar para corregir la disparidad.
 - **Informe de canje de programas**—Muestra los participantes en canjes de programa (persona que propone y agente que acepta), fechas del canje, estado: aprobado o no, supervisor de aprobación y comentarios.
 - **Informe resumido del programa**—Cobertura, conteo de agentes, porcentajes de nivel de servicio; programadas y pronosticadas para volumen de interacción, AHT, y presupuesto. Columnas opcionales incluyen cobertura publicada y la diferencia entre el programa basado en cobertura en el Programa maestro actual y la cobertura del programa basada en el Programa maestro de referencia.
 - **Informe de tiempo marcado de programa**—Tiempo marcado de agente, organizado por equipo.
 - **Informe de totales de tiempo marcado de programa**—Totales de duración de tiempo marcado para los
-

agentes, equipos o centros a lo largo de un período seleccionado.

- **Informe de ofertas de programa**—Incluye sistema de clasificación, agente, equipo, posición relativa de agente en el proceso de ofertas, número original de oferta del agente, y más.
- **Informe del programa semanal**—Incluye rango de fechas, agente, horas pagadas, horas efectivas, horas no efectivas, horas de período de planificación, totales, y más.

Informes de adherencia


- **Informe de adherencia de agente**—Todas las veces que los agentes seleccionados no cumplen con el programa.
- **Informe de totales de adherencia**—Porcentaje de adherencia promedio para equipos o sitios seleccionados, que incluye la adherencia calculada de los agentes.
- **Informe de estados de agente**—Una relación intervalo por intervalo del estado de cada agente seleccionado durante todos los días seleccionados.

Informes de auditoría

- **Informe de calendario de auditoría**—Inserción/eliminación/edición de elementos de Calendario. También otorgando/rechazando elementos de Calendario, y haciendo elementos de Calendario Preferido.
- **Informe de auditoría de programa**—Publicación/limpieza, modificación del Programa maestro incluyendo inserciones, ediciones y eliminaciones.
- **Informe de auditoría de configuración**—Muestra tipos de objetos (datos) de configuración que se han asociado con centros y usuarios específicos, incluyendo el usuario SISTEMA.

Guardar informes en archivos

Para exportar un informe a un archivo de disco:

1. Haga clic en el botón **Guardar como** () de la barra de herramientas **Acciones**. Aparece un cuadro de diálogo.
2. Seleccione un formato de informe en la lista desplegable **Formato del informe**.
3. Haga clic en **Aceptar** o **Aplicar**.
4. Si aparece un cuadro de diálogo Transferir archivo, haga clic en **Guardar** o en **Aceptar**. De esta manera se confirma que usted desea guardar (no abrir) el archivo, y se muestra un cuadro de diálogo final.
5. Ajuste la carpeta y el nombre del archivo de destino del informe.
6. Haga clic en **Guardar** o en **Aceptar**.



Programador de informes

Utilice este módulo para programar informes y para ver y editar los programas.


Al seleccionar **Programa de informes** en el panel del módulo, el panel de datos presenta una lista de o los programas que el usuario ha creado. La lista es una cuadrícula que incluye las columnas siguientes:

Habilitado	Las celdas de este campo pueden contener los valores verdadero o falso.
Nombre	Nombre del informe.
Tipo de informe	Tipo.
Usuario	Usuario que creó el programa.
Programa	Presenta los detalles específicos del programa.
Próxima ejecución	Presenta la fecha / hora de la siguiente ejecución de un informe frecuente.

Comandos (también en el menú Acciones)

Icono	Nombre	Descripción
	Nuevo	Muestra el diálogo Tarea de informe programado en el panel de datos.
	Editar	Editar la superposición seleccionada con una versión limitada del diálogo Tarea de informe programado .
	Eliminar	Eliminar la plantilla sobrepuesta
	Mostrar todos	Esta opción es un botón alternador. Seleccionar para mostrar todos los programas de informe que han sido creados por todos los usuarios (el icono se oscurece). Desactivar para mostrar solo los programas que han sido creados por el usuario actual.
	Habilitar	Habilitar el informe seleccionado.
	Deshabilitar	Inhabilitar el informe seleccionado.

Para programar un informe:

1. Seleccione **Programador de informes** en el panel de módulos.
2. Haga clic en el icono **Nuevo** () o seleccione **Nuevo** en el menú **Acciones**. El diálogo **Tarea de informe programado** se muestra en el panel de datos.
3. En cada página del diálogo, realice las selecciones correspondientes y haga clic en **Siguiente**.
4. En la página final, haga clic en **Terminar**.

Diálogo de Tarea de informe programado:

Las páginas son:

- [Página de Tarea de informe programado](#)
- [Página de datos](#)
- [Página de rango de fechas](#)
- Páginas que corresponden a su selección en el campo **Tipo de informe**.

Página de Tarea de informe programado

Esta página tiene tres secciones.

Parámetros generales

- **Nombre** —Introduzca un nombre para la tarea de programa.
- **Tipo de informe** —Seleccione un tipo de informe en el menú desplegable.
- **Exportar a** —Seleccione un formato de salida en el menú desplegable.

Tiempo de ejecución:

- **Fecha de inicio** —Seleccione o introduzca una fecha de inicio para generar el informe.
- **Fecha de finalización** —Habilite haciendo clic en la casilla de verificación **Habilitar fecha de finalización**, luego seleccione o introduzca una fecha de finalización para generar el informe.
- **Hora de ejecución** —Seleccione o introduzca una hora del día para generar el informe.
- **Huso horario** —Seleccione el huso horario en una lista desplegable. [Ver lista de opciones](#).

Frecuencia:

- **Diaría** —Especifique que el informe se generará cada día.
- **Semanal** —También especifique uno o más días de la semana, haciendo clic en la casilla o las casillas de verificación correspondientes. Predeterminada: se seleccionan todos los días de la semana.
- **Mensual** —También especifique el día del mes, seleccionando o introduciendo un día en el campo **Día**

del mes. Predeterminado: 1.

Página de Datos

Usuario disponible:

- Seleccione la casilla de verificación de cada usuario que desee poder ver en el informe generado.

Todas las páginas subsiguientes que aparecen corresponden directamente al tipo de informe. (Por ejemplo, si selecciona **Informe de balance de tiempo libre** en el campo **Tipo de informe** (en el área **Parámetros generales**, abajo), entonces debe consultar el tema de ayuda **Informes > Informes de calendario > Informe de balance de tiempo libre** para ver las descripciones del resto de las páginas.

Página de Rango de fechas

El usuario está especificando el rango de datos que contendrá el informe.

Desplazamiento de fecha de inicio:

- Ajuste la fecha de inicio de los datos, con respecto a la fecha de inicio de la generación del informe. Puede seleccionar un número entero positivo o negativo; o 0 (cero, por opción predeterminada). El incremento es Días.

La finalización depende de la [fecha de inicio | fecha de generación]:

- Especifique si la fecha de finalización de los datos estará relacionada con la fecha de inicio de los datos (que se especificó arriba) o con la fecha de generación de los datos (la fecha de la **Hora de ejecución**, que el usuario especificó en la primera página).
- Ajuste la fecha de finalización de los datos con respecto a su selección. Puede seleccionar un número entero positivo o negativo; o 0 (cero, por opción predeterminada). El incremento es Días.

Si la selección es incorrecta, aparecerá un mensaje de error que explicará las razones.

Informes generados

Seleccione **Informes generados** en el área de módulos para mostrar una cuadrícula que muestre los informes programados que ya se han generado. Seleccione un informe en la lista y utilice estos controles para gestionarlo:

Botón Eliminar— Elimina el informe seleccionado. Debe ser el creador de la tarea del informe programada, o tener derecho para acceder a todas las tareas de informe programadas.

Botón Mostrar todo— Este es un botón alternador. Selecciónelo para mostrar todos los informes generados que han sido creados por todos los usuarios (el icono se vuelve oscuro). Desactívelo para mostrar solamente los informes que han sido generados por el usuario actual.

Botón Guardar como— Descarga el informe seleccionado en el formato que se guardó después de generarse. Aparece un cuadro de diálogo estándar de **Guardar archivo**.

Esta cuadrícula incluye las siguientes columnas: **Nombre**, **Tipo de informe**, **Usuario**, **Tiempo** (fecha y hora), y **Estado** (información acerca de la generación del informe).

Para especificar la ruta de red para almacenar los informes generados, utilice Genesys Administrator para modificar o crear la opción PathToAutoGeneratedReports en la aplicación WFM Web. Consulte las [Opciones de configuración de WFM](#) en la *Guía del Administrador de Workforce Management*.

Informes de configuración

El Informe de configuración resume los valores de configuración de los objetos de WFM. (Para una lista completa de todos los informes de WFM, véase la [Lista de informes](#)).

Los informes de configuración son:

- [Informe de propiedades de la actividad](#).
- [Informe de transporte compartido](#).

Para crear un informe, haga clic en el enlace de ese informe (arriba) y siga el procedimiento.

Restricciones de seguridad del informe

Solo puede ver e imprimir los informes en aquellos centros a los que tiene acceso de seguridad.

Restricciones de fechas

Para informes cuyo asistente incluya una pantalla de **Rango de fechas**:

- Si selecciona una granularidad semanal o mensual, los selectores de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** pueden restringirse a días específicos (al día de inicio y finalización de la semana o al primer y último día del mes seleccionado).
- Si introduce fechas que no coincidan con estas restricciones, cuando haga clic en **Siguiente**, aparecerá un mensaje de error para indicarle que debe cambiar su selección.
- Si selecciona la granularidad de un día, el selector de la **Fecha de finalización** se inhabilita.

Informe de propiedades de la actividad

Para crear un Informe de propiedades de la actividad:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de configuración** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de propiedades de la actividad** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Datos**, seleccione las actividades que desea incluir en el informe.
Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros; se pueden expandir centros para mostrar sus actividades. Puede seleccionar cualquier combinación de actividades de múltiples centros.
6. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de propiedades de la actividad

Centro [encabezado]	El centro seleccionado, su huso horario y el número máximo de asientos disponibles.
Actividad	Cada actividad que seleccione para ser incluida en el informe.
Horas de operación (Hora de inicio, Hora de finalización)	Las horas de inicio y finalización de cada actividad el día indicado en el formato hh:mm. (Un símbolo de más(+)) antes de la hora de finalización indica que la actividad finaliza el día siguiente).
Máximo de usuarios simultáneos	Número máximo de agentes que se ha programado para que realicen cada actividad en un momento dado.
Personal mínimo	Niveles de personal mínimo que se han configurado para cada actividad. El Nivel mínimo de personal puede ser mostrado como un porcentaje o como número de agentes (consulte Propiedades de la actividad). Si el parámetro del Nivel mínimo de personal está configurado como porcentaje, el valor es mostrado como un porcentaje; por ejemplo, 20%. Si es ajustado como agentes, luego este valor es mostrado como un número; por ejemplo, 20.
Habilidades (Niveles mínimos - máximos)	Las habilidades y los niveles mínimo y máximo de habilidades configurados para cada actividad.
Nombre del conjunto de actividades	El nombre del conjunto de actividades en el que se ha incluido la actividad (si es pertinente).

Informe de transporte compartido

Sugerencia

El transporte compartido recibe diferentes nombres en todo el mundo—por ejemplo: bus, vehículo compartido, transporte común, y transporte a solicitud. Consulte [Wikipedia](#) para obtener más detalles.

Para crear un Informe de transporte compartido:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de configuración** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de transporte compartido** en la lista del panel Objetos. Aparece la página de **Encabezado** del Asistente de informes.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la página **Datos**, seleccione los agentes que desee incluir en el informe.

Sugerencia

Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se pueden expandir para mostrar sus agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de agentes entre múltiples centros.

6. En la sección **Transporte compartido** seleccione los elementos de transporte compartido que desee incluir en el informe.
7. Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de transporte compartido

Informe de transporte compartido	El título del informe.
Cada Transporte compartido incluido en el informe tiene esta información en su encabezado:	
Unidad de negocios	Unidad de negocio del transporte compartido.
Centro	Centro del transporte compartido.
Transporte	Nombre del Transporte compartido.

Estado	Estado del transporte compartido.
Comentarios	Comentarios (si los hubiera) que se adjuntan al transporte compartido.
Este es el bus con el máximo tamaño <i>nn</i> campo	Tamaño máximo del transporte compartido, si se trata de un bus.
Debajo del encabezado, cada agente del transporte compartido se especifica en una fila separada, con estas columnas:	
No.	Número de la fila.
Agente	Nombre del agente.
Equipo	Nombre del equipo del agente.

Informes de Políticas

Los informes de políticas contienen un resumen de las propiedades de los agentes, contratos, turnos y patrones de rotación. (Para una lista completa de todos los informes de WFM, véase la [Lista de informes](#)).

Los informes de políticas son:

- [Informe de propiedades de agentes](#).
- [Informe de propiedades del contrato](#).
- [Informe de propiedades del turno](#).
- [Informe de propiedades del patrón de rotación](#).

Para crear un informe, haga clic en el enlace de ese informe (arriba) y siga el procedimiento.

Restricciones de seguridad del informe

Solo puede ver e imprimir los informes en aquellos centros a los que tiene acceso de seguridad.

Restricciones de fechas

Para informes cuyo asistente incluya una pantalla de **Rango de fechas**:

- Si selecciona una granularidad semanal o mensual, los selectores de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** pueden restringirse a días específicos (al día de inicio y finalización de la semana o al primer y último día del mes seleccionado).
- Si introduce fechas que no coincidan con estas restricciones, cuando haga clic en **Siguiente**, aparecerá un mensaje de error para indicarle que debe cambiar su selección.
- Si selecciona la granularidad de un día, el selector de la **Fecha de finalización** se inhabilita.

Informe de propiedades de agentes

Para crear un Informe de propiedades de agentes:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de políticas** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de propiedades de agentes** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Datos**, seleccione los agentes que desee incluir en el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de agentes o equipos en múltiples centros.
6. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de propiedades de agentes

Centro [encabezado]	El informe se organiza por centros, y por equipos dentro de cada centro, y huso horario del centro.
Agente	Nombre de cada agente incluido en el informe.
ID	Número de identificación del agente.
Fecha de contratación	Fecha en la que el agente fue contratado.
Fecha de terminación	Fecha en la que el agente fue despedido.
Rango	Rango de agente en Propiedades del agente .
Contrato	El tipo de contrato asignado al agente.
Patrón de rotación	El patrón de rotación del agente, si se asignó uno.
Salario	El salario actual establecido para el agente.
Habilidades (nivel)	Las habilidades que se han asignado al agente.
Actividades	Lista de actividades en las cuales el agente puede trabajar.
Comentarios	Cualquier comentario sobre este agente introducido durante la configuración.
Regla de tiempo libre	Regla de tiempo libre asignada al agente.
Tipos de tiempo libre	Tipo de tiempo libre asociado con regla de tiempo libre.
Horas de bonificación de tiempo libre	El número de horas de tiempo libre ganadas además de las acumuladas por las reglas habituales de tiempo libre.

Última fecha de transferencia	Fecha más reciente de transferencia de horas de tiempo libre no utilizadas.
Horas diferidas	Número de horas de tiempo libre diferidas del año anterior al año actual.
Fecha de parada	Fecha cuando la Regla de tiempo libre dejó de estar activa para el agente.

Informe de propiedades del contrato

Para crear un Informe de propiedades del contrato:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de políticas** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de propiedades del contrato** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Datos**, seleccione los contratos que desee incluir en el informe.

Sugerencia

Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de agentes o equipos en múltiples centros.

6. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de propiedades del contrato

Centro [encabezado]	El centro seleccionado, su huso horario y el (primer) contrato seleccionado. Cada contrato subsiguiente se muestra por separado.
Nombre del contrato	Nombre del contrato cuyas propiedades se muestran abajo.
Horas de trabajo diarias	El número de horas pagadas diarias definido para este contrato. Los agentes asignados al contrato deben tener por lo menos este número de horas pagadas cada día. Este valor se agrega a los tres valores estadísticos del informe: Mín. , Est. y Máx. que representan el número mínimo, estándar y máximo de horas pagadas por día.
Horas de trabajo semanales	El número de horas pagadas semanales definido para este contrato. Los agentes asignados al contrato deben tener por lo menos este número de horas pagadas cada semana. Este valor se agrega a los tres valores estadísticos del informe: Mín. , Est. y Máx. que representan el número mínimo, estándar

	y máximo de horas pagadas por día.
Horas de trabajo del período de planificación de programación	<p>El número de horas pagadas diarias definido para el período de planificación de programa de este contrato. Los agentes asignados al contrato deben tener por lo menos este número de horas dentro del período de planificación de programa.</p> <p>Este valor se agrega a los tres valores estadísticos del informe: Mín., Est. y Máx. que representan el número mínimo, estándar y máximo de horas pagadas por período de planificación de programa.</p>
Días de trabajo semanales	<p>El número de días de trabajo semanales definido para este contrato. Los agentes asignados al contrato deben estar disponibles para trabajar por lo menos este número de días cada semana.</p> <p>Este valor se agrega a los dos valores estadísticos del informe: Mín. y Máx. que representan el número mínimo y máximo de días de trabajo por semana.</p>
Máx. de días de trabajo consecutivos	Número máximo de días de trabajo consecutivos definido para este contrato. Los agentes asignados al contrato no pueden exceder este número de días de trabajo consecutivos.
Sinc. Período	Período de tiempo durante el cual habrá sincronización.
Sincronización de flexibilidad de programas diarios	El número de horas dentro del cual se presupone que el programa diario está sincronizado.
Sinc. Tipo	Tipo de sincronización utilizado para el contrato, como turnos entre días libres, una semana o un período de semanas o el período de planificación de programa.
Días de la semana para sincr.	Los días de la semana en los que habrá sincronización.
Disponibilidad diaria (Hora de inicio y Hora de finalización)	Las Horas de inicio y finalización en las que el agente asignado al contrato está disponible para trabajar cada día.
Primer día del fin de semana	Día que se asigna o designa como el primer día del fin de semana, como viernes, sábado o domingo.
Primeros días del fin de semana libres	<p>El número de veces que el agente asignado al contrato puede tener libre el primer día del fin de semana.</p> <p>Este valor se agrega a los tres valores estadísticos del informe: Mín., Máx. y Habilitado que representan el número mínimo y máximo de primeros días del fin de semana libres para el contrato, y si la restricción está o no está habilitada (Sí, No).</p>
Segundos días del fin de semana libres	<p>El número de veces que el agente asignado al contrato puede tener libre el segundo día del fin de semana.</p> <p>Este valor se agrega a los tres valores estadísticos del informe:</p>

	<p>Mín., Máx y Habilitado que representan el número mínimo y máximo de segundos días del fin de semana libres para el contrato, y si la restricción está o no está habilitada (Sí, No).</p>
<p>Ambos días del fin de semana libres</p>	<p>El número de veces que el agente asignado al contrato puede tener libres los dos días del fin de semana.</p> <p>Este valor se agrega a los tres valores estadísticos del informe: Mín., Máx y Habilitado que representan el número mínimo y máximo de ambos días del fin de semana libres para el contrato, y la restricción está o no está habilitada (Sí, No).</p>

Cada categoría es un elemento de la combinación Contrato/ Centro que se indica en el encabezado del informe.

Clave

- **Mín.**—Mínimo
- **Est.**—Estándar
- **Máx.**—Máximo
- **Sincr.**—Sincronización
- La tabla **Turno** contiene todos los turnos que abarca el contrato.

Informe de propiedades del turno

Para crear un Informe de propiedades de turnos:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de políticas** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de propiedades de turno** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Datos**, seleccione los turnos que desea incluir en el informe.
Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se expanden para mostrar sus perfiles. Puede seleccionar cualquier combinación de turnos entre múltiples centros.
6. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de propiedades de turnos

Centro [encabezado]		Centro seleccionado, su huso horario y el (primer) turno seleccionado. Cada uno de los turnos siguientes se muestra por separado.
Nombre del turno		Nombre del turno cuyas propiedades se muestran a continuación.
Mín. de horas pagadas		Número mínimo de horas definidas para este turno. Todos los contratos asignados al turno deben estar disponibles para trabajar por lo menos este número de horas.
Máx. de horas pagadas		Número máximo de horas definidas para este turno.
Primera hora de inicio		Hora más temprana en la que puede comenzar este turno.
Última hora de inicio		Última hora en la que puede comenzar este turno.
Primera hora de finalización		Hora más temprana en la que puede finalizar este turno.
Última hora de finalización		Última hora en la que puede finalizar este turno.

Días de la semana		Días en los cuales este contrato puede ser programado.
Regla de día libre		Regla para programar este turno. (Por ejemplo, un valor posible es El día siguiente no es libre).
Distrib. Período		Período de distribución para este turno.
Distrib. mín.		Cantidad mínima de tiempo que este turno debe ser programado durante el Período de distribución.
Distrib. máx.		Cantidad máxima de tiempo que este turno debe ser programado durante el Período de distribución.
Distancia mín. entre elementos del turno		Mínimo lapso de tiempo que se permite entre los elementos de turno (recesos para descansar y comer).
Distancia máx. entre elementos del turno		El lapso mayor de tiempo que se permite entre los elementos de turno (recesos para descansar y comer). También se aplica a la distancia entre el inicio de turno y el primer elemento de turno y desde el último elemento de turno al final del turno.
Uso de secuencias de tareas		La utilización de Secuencias de tareas durante la programación.
Secuencias de tareas [si es pertinente]	Nombre de secuencia de tarea	Secuencia de tareas asociada con el turno.
	Índice	Especifica la posición del elemento de secuencia de tareas dentro de la secuencia de tareas.
	Conjunto de actividades	Especifica el conjunto de actividades en que el agente puede trabajar durante el intervalo de secuencia de tareas especificado.
	Duración mín.	Duración mínima de secuencia de tarea.
	Duración máx.	Duración máxima de secuencia de tarea.
	Posición fija	Especifica si el intervalo de secuencia de tareas posee límites estrictos. Los valores posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • La tarea es flexible dentro del

		<p>intervalo que transcurre entre la hora de inicio más temprana y la última hora de finalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El inicio es fijo, la finalización es flexible. • La finalización es fija, el inicio es flexible. • El inicio y la finalización son fijos.
Contratos		Contratos asociados con el turno.
Secuencias de elementos del turno [si es pertinente]	Mín. de horas pagadas	Duración de turno mínima pagada para la cual tendrá efecto esta secuencia de recesos para descansar y recesos para comer. (A esta secuencia de recesos para descansar y recesos para comer no podrán aplicarse turnos más breves que esta duración mínima).
	Permitido	Especifica si esta Secuencia de elemento de turno es usada durante programación (los valores pueden ser Sí o No).
	Índice	La posición del elemento de turno en la Secuencia de elemento de turno.
	Receso para comer	Recesos para comer que están asignados a esta Secuencia de elemento de turno.
	Receso	Recesos que están asignados a esta Secuencia de elemento de turno.
Receso [si es pertinente]	Nombre del receso	Receso para descansar asociado con el turno.
	Índice	Determina la posición del receso para descansar en la lista de recesos para descansar del turno. El mismo receso para descansar puede ocurrir más de una vez.
	Duración	Duración del receso.
	Duración mín. desde el inicio del turno	Separación mínima entre el inicio del turno y el inicio del receso para descansar.
	Duración máx. desde el inicio del turno	Separación máxima entre el inicio del turno y el inicio del receso para descansar.

	Duración mín. desde la finalización del turno	Separación mínima entre la finalización del receso para descansar y la finalización del turno.
	Tiempo pagado	Muestra si el receso es pagado o no.
	Intervalo de inicio	Muestra incrementos entre tiempo de inicio de recesos. Por ejemplo, con un intervalo de inicio de 15 minutos, los agentes salen a su receso para descansar de forma escalonada cada 15 minutos.
	Inicio de desplazamiento	Configura cuantos minutos pasaron la hora en el intervalo en el cual un receso puede ocurrir que el paso de inicio de cálculo puede comenzar.
	Posición fija	Determina si el receso para descansar debe ocurrir en un momento específico del turno.
Recesos para comer [si es pertinente]	Nombre del receso para comer	Receso para comer asociado con el turno.
	Índice	Determina la posición del receso para comer en la lista de recesos para comer del turno. El mismo receso para comer puede ocurrir más de una vez.
	Primera hora de inicio	Hora más temprana en la que puede comenzar este receso para comer.
	Última hora de finalización	Última hora en la que puede finalizar este receso para comer.
	Duración	Duración del receso para comer.
	Tiempo mínimo antes del receso para comer	La separación mínima entre la hora de inicio del turno y la hora de inicio del receso para comer.
	Tiempo mínimo después del receso para comer	La separación mínima entre la hora de finalización del receso para comer y la hora de finalización del turno.
	Pagado	Indica si el receso para comer es pagado o no.
	Intervalo de inicio	Las horas de inicio del receso para comer deben ser un múltiplo de este entero.

Informe de propiedades del patrón de rotación

Para crear un Informe de propiedades de los patrones de rotación:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de políticas** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de propiedades de patrón de rotación** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Datos**, seleccione los patrones de rotación que desee incluir en el informe.

Sugerencia

Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros, y expandir los centros para ver sus patrones de rotación. Puede seleccionar cualquier combinación de patrones de rotación de diferentes centros.

6. Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de propiedades de los patrones de rotación

Centro [encabezado]	El centro seleccionado.
Huso horario	El huso horario para el centro.
Patrón de rotación	El patrón de rotación mostrado.
Patrón semanal	El nombre de patrón semanal mostrado.
Mín. de horas pagadas	Si se selecciona Usar horas pagadas semanales en el panel Reglas semanales , el mínimo de Horas pagadas para el patrón semanal.
Máx. de horas pagadas	Si se selecciona Usar horas pagadas semanales en el panel Reglas semanales , el máximo de horas pagadas para el patrón semanal.
Día de la semana	Los valores de configuración del programa semanal para cada día de la semana.
Turno	El turno asignado en cada día para cada programa

	semanal dentro del patrón de rotación, si es pertinente.
Hora de inicio	La hora de inicio del turno en cada día del programa semanal, si es pertinente.
Duración de horas pagadas/	Las horas pagadas en el turno cada día del programa semanal, si es pertinente.
Hora de finalización estimada	La hora de finalización estimada del turno (hora de inicio + horas pagadas), si es pertinente.
Actividades	Actividades realizadas cada día del programa semanal. Muestra Todo lo aplicable si no se ha seleccionado Ninguna limitación de actividad en el panel Actividades de patrón de rotación para este Patrón de rotación.
Posible día libre	Si es posible que el proceso de resolución del Programa asigne este día como día libre.

Informes de calendario

El informe del Calendario lista tiempo libre, días libres, turnos, patrones de rotación, disponibilidades, horas de trabajo, excepciones y preferencias. (Para una lista completa de todos los informes de WFM, véase la [Lista de informes](#)).

Los informes de calendario son:

- [Informe de tiempo libre](#)
- [Informe de balance de tiempo libre](#)
- [Informe de elementos del calendario](#)
- [Informe de administración de tiempo libre](#)

Para crear un informe, haga clic en el enlace de ese informe (arriba) y siga el procedimiento.

Restricciones de seguridad del informe

Solo puede ver e imprimir los informes en aquellos centros a los que tiene acceso de seguridad.

Restricciones de fechas

Para informes cuyo asistente incluya una pantalla de **Rango de fechas**:

- Si selecciona una granularidad semanal o mensual, los selectores de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** pueden restringirse a días específicos (al día de inicio y finalización de la semana o al primer y último día del mes seleccionado).
- Si introduce fechas que no coincidan con estas restricciones, cuando haga clic en **Siguiente**, aparecerá un mensaje de error para indicarle que debe cambiar su selección.
- Si selecciona la granularidad de un día, el selector de la **Fecha de finalización** se inhabilita.

Informe de elementos del calendario

Para crear un Informe de elementos del calendario:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de calendario** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de elementos del calendario** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv," porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Rango de fechas**, seleccione una fecha de inicio y una de finalización para los datos del informe.
6. Opcionalmente, puede seleccionar **Mostrar comentarios/nota** para controlar si los comentarios o notas se muestran en el informe, en caso de que los haya.
Haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Datos**, desde la lista **Agentes disponibles**, seleccione los agentes que desea incluir en su informe.
Puede expandir las unidades de negocio de manera que muestren sus centros, y expandir los centros para que muestren sus equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de equipos y/o agentes de múltiples centros.
Haga clic en **Siguiente**.
8. En la pantalla **Elementos de calendario**, seleccione las casillas de verificación de los elementos que desee incluir en el informe y borre la marca de las casillas de verificación de los elementos que desee omitir. Las opciones disponibles son:
 - **Patrones de rotación**
 - **Disponibilidades**
 - **Días libres**
 - **Turnos**
 - **Horas de trabajo**
 - **Tiempos libres**
 - **Excepciones**
9. Haga clic en **Finalizar**.

Importante

Si las **Excepcione** y el **Tiempo libre** se seleccionan en la página **Elementos de calendario**, debe especificar los tipos de Excepciones y Tiempo Libre.

El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de elementos del calendario

Centro [encabezado]	El centro seleccionado, su huso horario y el (primer) equipo seleccionado. El informe está organizado por equipos.
Período de fechas [encabezado]	Las fechas que cubre el informe.
Agente	El nombre de cada agente incluido en el informe.
Fecha	Fecha en la que el agente ha solicitado una excepción, un patrón de rotación o una preferencia. El informe puede mostrar múltiples elementos de calendario para los agentes.
Tipo	Patrones de rotación, disponibilidades, días libres, turnos, horas de trabajo, tiempo libre o excepciones.
Descripción	El nombre de la excepción o preferencia, o descripción del patrón de rotación.
Hora de inicio	Hora en la que empieza el elemento de calendario.
Hora de finalización	Hora en la que termina el elemento de calendario.
Estado	Especifica si el elemento de calendario se encuentra en estado Programado, No programado, Concedido, Rechazado, Preferido o Recuperado.
Comentarios/Nota	Columna opcional.

Informe de tiempo libre

Para los agentes y fechas que seleccione, este informe muestra el tiempo libre concedido, preferido, rechazado y programado. Opcionalmente incluye balances de tiempo libre para todos los tipos de tiempo libre seleccionado.

Para crear un Informe de tiempo libre:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de calendario** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de tiempo libre** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir este tipo de archivos correctamente, ábralo en un programa que lea el formato .csv y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Rango de fechas**, seleccione una fecha de inicio y una de finalización para los datos del informe.
6. En la lista desplegable **Opciones para ordenar**, especifique si desea ordenar el informe por nombre de agente, por fecha de solicitud del tiempo libre o por fecha de consignación de la solicitud.
7. Opcionalmente, puede seleccionar **Mostrar balance de tiempo libre**.
8. Opcionalmente, puede seleccionar **Mostrar comentarios** para controlar si los comentarios se muestran en el informe, en caso de que los haya.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. En la pantalla **Datos**, seleccione los agentes que desee incluir en el informe.
Puede expandir las unidades de negocio de manera que muestren sus centros, y expandir los centros para que muestren sus equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de equipos y/o agentes de múltiples centros.
11. Haga clic en **Siguiente**.
12. En la pantalla **Tipos de tiempo libre disponibles**, seleccione los tipos de tiempo libre que desee incluir en el informe. Los tipos de tiempo libre están agrupados por unidad de negocio (si existe alguna), centro y tipo de tiempo libre.
13. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de tiempo libre

Centro [encabezado]	El centro seleccionado y su huso horario.
Equipo [encabezado]	El equipo al que pertenecen los agentes incluidos en la tabla siguiente. Si seleccionó más de un equipo, los equipos se muestran en orden alfabético, y los datos de los agentes de un equipo aparecen antes del nombre del siguiente equipo en la lista.
Período de fechas [encabezado]	Las fechas que cubre el informe.
Agente	Nombre del agente cuya información se muestra en pantalla.
Fecha	La fecha para la que el agente ha enviado una preferencia de tiempo libre. El balance de tiempo libre que se muestra en la columna Balance también es para esta fecha.
Descripción	Nombre del tipo de tiempo libre.
Hora de inicio y Hora de finalización	Hora en la que comienza y termina el período de tiempo libre. Para una solicitud de día completo, ambas columnas dicen Día completo.
Estado	Indica si la preferencia de tiempo libre es Preferido, Concedido, Rechazado, Recuperado, Programado o No programado.
Fecha y hora de envío	Hora en la que se realizó la preferencia de tiempo libre.
Balance	Las horas de tiempo libre del agente para la fecha de la solicitud.
Comentarios	Comentarios, si los hubiera, enviados con el elemento de tiempo libre.

Informe de balance de tiempo libre

Para los agentes y fechas que seleccione, este informe muestra los balances de tiempo libre para los tipos de tiempo libre.

Para crear un Informe de balance de tiempo libre:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de calendario** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de balance de tiempo libre** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir este tipo de archivos correctamente, ábralo en un programa que lea el formato .csv y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Rango de fechas**, seleccione una fecha de inicio y una de finalización para los datos del informe.
6. En la lista desplegable **Opciones para ordenar**, seleccione ordenar el informe por nombre de agente o por la fecha para la que se solicitó el tiempo libre. Haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Datos**, seleccione los agentes que desee incluir en el informe. Puede expandir las unidades de negocio de manera que muestren sus centros, y expandir los centros para que muestren sus equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de equipos y/o agentes de múltiples centros. Haga clic en **Siguiente**.
8. En la pantalla **Tipos de tiempo libre disponibles**, seleccione los tipos de tiempo libre que desee incluir en el informe. Los tipos de tiempo libre están agrupados por unidad de negocio (si existe alguna), centro y tipo de tiempo libre.
9. Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de balance tiempo libre

Centro [encabezado]	El centro seleccionado y su huso horario.
Equipo [encabezado]	El equipo al que pertenecen los agentes incluidos en la tabla siguiente. Si seleccionó más de un equipo, los equipos se muestran en orden alfabético, y los datos de los agentes de un equipo aparecen antes del nombre del siguiente equipo en

	la lista.
Período de fechas [encabezado]	Las fechas que cubre el informe.
Agente	Nombre del agente cuya información se muestra en pantalla.
Fecha	La fecha para la que el agente ha enviado una preferencia de tiempo libre. El balance de tiempo libre que se muestra en la columna Balance también es para esta fecha.
Descripción	Nombre del tipo de tiempo libre.
Balance	El número actual de horas de tiempo libre del agente que se muestra en la columna Descripción , para la fecha que se muestra en la columna Fecha .

Informe de administración de tiempo libre

Para los agentes y fechas que seleccione, este informe muestra el tiempo libre concedido, preferido, rechazado y programado. Opcionalmente incluye balances de tiempo libre para todos los tipos de tiempo libre seleccionados.

Para crear un Informe de administración de tiempo libre:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de calendario** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de administración de tiempo libre** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Rango de fechas**, seleccione una fecha de inicio y una de finalización para los datos del informe.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Datos**, seleccione los agentes que desee incluir en el informe.

Sugerencia

Puede expandir las unidades de negocio de manera que muestren sus centros, y expandir los centros para que muestren sus equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de equipos y/o agentes de múltiples centros.

8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la pantalla **Tipos de tiempo libre disponibles**, seleccione los tipos de tiempo libre que desee incluir en el informe. Los tipos de tiempo libre están agrupados por unidad de negocio, centro y tipo de tiempo libre.
10. Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de administración de tiempo libre

Encabezado del informe	
Centro	El centro seleccionado y su huso horario.
Huso horario	El huso horario del centro seleccionado.
Equipo	El equipo al que pertenece el agente incluido en la tabla siguiente.
Período de fechas	Las fechas que cubre el informe.

<p>Agente</p>	<p>Nombre del agente cuya información se muestra en pantalla.</p>
<p>Columnas de la tabla Reglas:</p>	<p>Esta tabla muestra los datos para cada regla que se aplica a cada Tipo de tiempo libre en el informe. El formato es una regla por línea y una tabla por cada combinación de tipo/ combinación de agente.</p> <p>Regla de tiempo libre, Tipo de tiempo libre, Fecha de inicio, Fecha de finalización, Diferidas, Día de transferencia</p>
<p>Columnas de la tabla de Estado diario (sin título):</p>	<p>Esta tabla muestra los datos para cada fecha en el informe. El formato es una fecha por línea, y una tabla por cada Agente/Tipo de tiempo libre.</p> <p>Fecha, Balance, Acumuladas/Concedidas, Crédito, Diferidas, Utilizadas, Bonificación asignada, Bonificación usada, Bonificación vencida, Balance de bonificación</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>La columna Utilizadas contiene la suma de las horas de tiempo libre Concedidas + Preferidas + Programadas + No programadas que excedan de las horas de bonificación, pero solo se incluyen las Horas no programadas si la opción CalendarOverScheduleData está habilitada. (Véase la descripción de opciones en la Guía del Administrador Workforce Management).</p> </div>
<p>Columnas de la tabla de Estado de instancia (sin título):</p>	<p>Esta tabla muestra los datos para cada instancia de tiempo libre que haya sido o bien Concedida, Rechazada, Preferida, Programada o No Programada.</p> <p>El formato es un título por línea/ línea de datos por instancia.</p> <p>Tipo de tiempo libre, Estado de tiempo libre, Hora de inicio, Hora de finalización, Horas pagadas, Enviada el, Comentarios</p>

Informes de pronóstico

Los informes de pronóstico muestran detalles clave de los requisitos previstos de actividades y personal en formato de tabla y/o gráfico. (Para una lista completa de todos los informes de WFM, véase la [Lista de informes](#)).

Los informes de pronóstico son:

- [Informe de pronóstico](#).
- [Informe de gráficos de pronóstico](#).

Para crear un informe, haga clic en el enlace de ese informe (arriba) y siga el procedimiento.

Restricciones de seguridad del informe

Solo puede ver e imprimir los informes en aquellos centros a los que tiene acceso de seguridad.

Restricciones de fechas

Para informes cuyo asistente incluya una pantalla de **Rango de fechas**:

- Si selecciona una granularidad semanal o mensual, los selectores de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** pueden restringirse a días específicos (al día de inicio y finalización de la semana o al primer y último día del mes seleccionado).
- Si introduce fechas que no coincidan con estas restricciones, cuando haga clic en **Siguiente**, aparecerá un mensaje de error para indicarle que debe cambiar su selección.
- Si selecciona la granularidad de un día, el selector de la **Fecha de finalización** se inhabilita.

Informe de pronóstico

Para crear un informe de pronóstico:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de pronóstico** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de gráficos de pronóstico** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
4. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de pronóstico o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Pronóstico maestro.
5. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. Seleccione una Granularidad y una **Fecha de inicio y finalización** correspondiente (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
 - b. Seleccione **Actividad**, **Centro**, **Actividad de múltiples centros** o **Unidad de negocio** en la lista desplegable.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Datos**, seleccione los objetivos de pronóstico.
El árbol de esta página muestra actividades, centros, actividades de múltiples centros o unidades de negocio (dependiendo del objetivo seleccionado). Si seleccionó un objetivo diferente a unidad de negocio, las unidades de negocio del árbol se expanden para mostrar su contenido. Puede realizar varias selecciones.
7. Se pueden mostrar totales de personal en modo Equivalente de tiempo completo (FTE) o horas-persona en este informe al seleccionar el modo en el asistente de informes. Seleccione el modo marcando o desmarcando la opción **Mostrar información sobre totales del personal en horas persona en lugar de FTE**. El valor predeterminado de esta opción será igual a la configuración en **Cambio de la visualización de personal de FTE a horas persona**.
8. Haga clic en **Siguiente**.
En la pantalla **Tipos de datos del pronóstico**, seleccione los tipos de datos que desea incluir.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de pronóstico

<p>Información de centro o Información de unidad de negocio o Empresa [encabezado].</p>	<p>El nombre del centro y el huso horario, si seleccionó Actividad como el objetivo del informe.</p> <p>El nombre de la unidad de negocio y el huso horario, si</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>seleccionó Actividad de múltiples centros o Centro como el objetivo del informe. La empresa, si seleccionó Unidad de negocio como el objetivo del informe. (Cada raíz se muestra por separado).</p>
Actividad, Actividad de múltiples centros, Centro o Unidad de negocio [encabezado]	<p>El informe está organizado por actividad, actividad de múltiples centros, centro o unidad de negocio, - dependiendo del objetivo que haya seleccionado en el Asistente de informes.</p>
Fecha/Período de fechas [encabezado]	<p>Las fechas que cubre el informe. El informe muestra información separada para cada objetivo y fecha. Este encabezado muestra la Fecha cuando se selecciona la granularidad De un día y el Período de fechas cuando es una granularidad diferente.</p>
Intervalo de tiempo, Día, Semana de, X Semanas, Mes	<p>El período de tiempo que se muestra. El encabezado y los contenidos de las columnas dependen de la granularidad que seleccionó.</p>
Estadísticas/Opciones [columnas]	<p>El valor de pronóstico, para cada período, para las opciones de presentación que seleccionó en el asistente. Las posibles columnas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de interacciones • Tiempo promedio por llamada • Personal calculado • Personal requerido • Nivel de servicio • Nivel de servicio aplazado • ASA • Factor de abandonados • Ocupación máx. • Volumen de interacciones de datos históricos • Tiempo promedio por llamada de datos históricos <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Si selecciona un escenario, distinto al Pronóstico maestro, los tipos de datos históricos en esta lista no están disponibles</p> </div>
Total/Promedio para Actividad/Centro [pie de página]	<p>El valor de pronóstico total, o promedio, para cada estadística mostrada en la tabla para esta actividad o centro.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Si se generan informes en formato compatible con .CSV, los valores Total/promedio de la actividad se muestran en columnas distintas y no como un pie de página.</p> </div>

Total/Promedio para Centro/Unidad de negocio [pie de página]

El valor de pronóstico total, y/o promedio, para cada opción mostrada para el objetivo mostrado.

Informe de gráficos de pronóstico

Para crear un Informe de gráficos de pronóstico:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de pronóstico** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de gráficos de pronóstico** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
4. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de pronóstico o el Pronóstico maestro y luego haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Pronóstico maestro.
5. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. Seleccione una Granularidad y una **Fecha de inicio y finalización** correspondiente (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
 - b. Seleccione **Actividad** o **Actividad de múltiples centros** en la lista desplegable.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
6. Se pueden mostrar totales de personal en modo Equivalente de tiempo completo (FTE) o horas-persona en este informe al seleccionar el modo en el asistente de informes. Seleccione el modo marcando o desmarcando la opción **Mostrar información sobre totales del personal en horas persona en lugar de FTE**. El valor predeterminado de esta opción será igual a la configuración en **Cambio de la visualización de personal de FTE a horas persona**.
7. En la pantalla **Datos**, seleccione los objetivos de pronóstico.
Los contenidos de los árboles dependen en su opción del objetivo. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros o actividades de múltiples centros. Puede expandir centros para mostrar sus actividades. Puede realizar varias selecciones.
8. Si seleccionó **Actividad de múltiples centros** o **Actividad** como el objetivo:
 - a. Haga clic en **Siguiente**.
 - b. En la pantalla **Tipos de datos del pronóstico**, seleccione los tipos de datos que desea incluir.
 - c. Haga clic en **Finalizar**.

El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de gráficos de pronóstico

Centro o Unidad de negocio [encabezado]	El Centro o unidad de negocio y huso horario incluidos en el informe.
Actividad o actividad de múltiples centros	La actividad o actividad de múltiples centros que

[encabezado]	se muestra en el siguiente gráfico.
Fecha [encabezado]	Las fechas que cubre el informe. El informe contiene la información de cada actividad, opción de presentación y fecha por separado.
Estadísticas/Opciones [gráfico de barras]	<p>Cada opción de presentación se muestra en un gráfico separado. La estadística mostrada, y sus unidades, aparecen con etiqueta en el extremo izquierdo. Las posibles columnas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de interacciones • Tiempo promedio por llamada • Personal calculado • Personal requerido
Intervalo / Día/ Semana de / MesX semanas de	El período cubierto por cada barra del gráfico. El período depende de la granularidad que seleccionó en el asistente.

Informes de rendimiento

Los informes de rendimiento muestran las medidas de rendimiento del centro en los formatos de gráficos y/o de tablas. (Para una lista completa de todos los informes de WFM, véase la [Lista de informes](#)).

Los informes de rendimiento son:

- [Informe de sobrecarga actual](#).
- [Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo](#).
- [Informe de rendimiento del centro de contacto](#).
- [Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto](#).

Para crear un informe, haga clic en el enlace de ese informe (arriba) y siga el procedimiento.

Restricciones de seguridad del informe

Solo puede ver e imprimir los informes en aquellos centros a los que tiene acceso de seguridad.

Restricciones de fechas

Para informes cuyo asistente incluya una pantalla de **Rango de fechas**:

- Si selecciona una granularidad semanal o mensual, los selectores de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** pueden restringirse a días específicos (al día de inicio y finalización de la semana o al primer y último día del mes seleccionado).
- Si introduce fechas que no coincidan con estas restricciones, cuando haga clic en **Siguiente**, aparecerá un mensaje de error para indicarle que debe cambiar su selección.

Informe de sobrecarga real

Para crear un informe de sobrecarga real:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de rendimiento** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de sobrecarga real** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management (WFM) para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla de **Rango de fechas**, seleccione una Granularidad y las **Fecha de Inicio y Finalización** correspondientes. (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
6. Se pueden mostrar totales de personal en modo Equivalente de tiempo completo (FTE) o horas-persona en este informe al seleccionar el modo en el asistente de informes. Seleccione el modo marcando o desmarcando la opción **Mostrar información sobre totales del personal en horas persona en lugar de FTE**. El valor predeterminado de esta opción será igual a la configuración en **Cambio de la visualización de personal de FTE a horas persona**.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. En la pantalla **Datos**, seleccione el(los) agente(s) que desee incluir en el informe.
Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros. Puede realizar varias selecciones.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del informe de sobrecarga real

Centro o Unidad de negocio [encabezado]	El nombre y huso horario del centro o unidad de negocio.
Fecha [encabezado]	Las fechas que seleccionó en el Asistente de informes.
Intervalo/Día/Semana de/Mes/XSemanas	Los períodos de tiempo que aparecen en esta columna corresponden a la granularidad seleccionada en el asistente.
Pronóstico	
Personal calculado	Personal calculado tomado del Pronóstico maestro en el período seleccionado.

% Planificado	Sobrecarga de trabajo total pronosticada planificada para el centro seleccionado en el período seleccionado.
% Sobrecarga no planificada	Sobrecarga de trabajo total pronosticada no planificada para el centro seleccionado en el período seleccionado.
Programa	
Cobertura	Cobertura programada de personal para una actividad o actividad de múltiples centros.
% Sobrecarga planificada	El porcentaje de tiempo que el agente ha sido programado para Grupos de estado programado como Sobrecarga planificada.
% Sobrecarga no planificada	El porcentaje de tiempo que el agente ha sido programado para Grupos de estado programado como Sobrecarga no planificada.
Total/Promedio [pie de página]	El promedio total de cada una de las estadísticas, durante el período de tiempo mostrado. Mostrado en Equivalentes de tiempo completo (FTE).

Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo

Para crear un Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de rendimiento** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management (WFM) para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir este tipo de archivos correctamente, ábralo en un programa que lea el formato .csv y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. Seleccione una Granularidad y una **Fecha de inicio y finalización** correspondiente (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
 - b. Introduzca un **Valor umbral de porcentaje de desviación**. (Los períodos cuyos valores reales difieran de los valores planificados por un margen mayor que este porcentaje aparecerán como períodos de no cumplimiento en el informe).
 - c. Seleccione un huso horario.
 - d. Seleccione **Actividad, Centro, Grupo de actividades, Actividad de múltiples centros o Unidad de negocio** en la lista desplegable.
 - e. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Datos**, seleccione los objetivos que desee incluir en los datos del informe. El árbol de esta página muestra actividades, centros, grupos de actividades, actividades de múltiples centros o unidades de negocio (dependiendo del objetivo seleccionado). Si seleccionó un objetivo diferente a unidad de negocio, las unidades de negocio del árbol se expanden para mostrar su contenido. Puede realizar varias selecciones.
7. Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo

Raíz/Centro [encabezado]	Nombre y huso horario del objetivo o del centro.
Objetivo/Actividad o Centro [encabezado]	El informe está organizado por actividad, centro, unidad de negocio o actividad de múltiples centros,

	dependiendo del objetivo que haya seleccionado en el Asistente de informes.
Fecha/Período de fechas	La fecha o período de fecha seleccionado en el asistente.
Intervalo / Día / Semana de / Mes / X Semanas de	Períodos de tiempo, correspondientes a la granularidad seleccionada en el asistente.
Real	Personal real para cada intervalo.
Calculado	Personal calculado para cada intervalo. El informe muestra el valor calculado, la diferencia entre los valores calculado y real (es decir, calculado menos actual), y la diferencia expresada en forma de porcentaje.
Requerido	Personal requerido para cada intervalo. El informe muestra el valor requerido, la diferencia entre los valores requerido y real (es decir, requerido menos actual), y la diferencia expresada en forma de porcentaje.
Conteo de agentes	El personal programado para cada intervalo. El informe muestra el valor programado, la diferencia entre los valores programados y real (es decir, programado menos actual), y la diferencia expresada en forma de porcentaje.
Desviación [pie de página]	Número de períodos de cumplimiento. Para mantenerse dentro los parámetros de cumplimiento, los valores reales de un período no deben diferir de los valores planificados por un margen mayor que el Valor umbral de porcentaje de desviación que se estableció en el asistente.
% de Desviación	Porcentaje de períodos de cumplimiento.

Informe de rendimiento del centro de contacto

Para crear un Informe de rendimiento del centro de contacto:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de rendimiento** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de rendimiento del centro de contacto** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management (WFM) para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir este tipo de archivos correctamente, ábralo en un programa que lea el formato .csv y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. Seleccione una Granularidad y una **Fecha de inicio y Fecha de finalización** correspondiente. (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
 - b. Seleccione un huso horario.
 - c. Seleccione el Tipo de objetivo - actividad, grupo de actividades, actividad de múltiples centros, centro, unidad de negocio -para el que desea que se genere el informe. Si selecciona actividad de múltiples centros o unidad de negocio, aparece la siguiente casilla de verificación: **Utilizar actividades de múltiples centros**. Manténgala seleccionada para acumular datos de informe por actividades de múltiples centros.
 - d. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Datos**, seleccione los objetivos que desee incluir en los datos del informe. El árbol de esta página muestra actividades, centros, actividades de múltiples centros o unidades de negocio (dependiendo del objetivo seleccionado). Si seleccionó un objetivo diferente a unidad de negocio, puede expandir las unidades de negocio del árbol para mostrar su contenido. Puede realizar varias selecciones.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. En la pantalla **Tipos de datos de rendimiento**, seleccione los Tipos de datos (estadísticas) que desea incluir.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Además de los datos reales y programados, el Informe de rendimiento del centro de contacto ahora incluye datos relacionados con pronósticos. Se puede seleccionar la granularidad (**15**, **30** o **60**) y seleccionar valores de pronóstico **Calculados** o **Requeridos**.

Contenido del Informe de rendimiento del centro de contacto

Raíz/Centro [encabezado]	Nombre y huso horario del objetivo o del centro.
Objetivo/Actividad o Centro [encabezado]	El informe está organizado por actividad, centro, unidad de negocio o actividad de múltiples centros, dependiendo del objetivo que haya seleccionado en el Asistente de informes.
Fecha o Período de fechas	Fecha o período de fechas que se seleccionó en el asistente.
Intervalo / Día / Semana de / MesXSemanas de	Los períodos de tiempo que aparecen en esta columna corresponden a la granularidad seleccionada en el asistente.
Cobertura	Lo cobertura programada y óptima por período, la cobertura programada menos la cobertura óptima, la diferencia como un valor absoluto, y la diferencia como un porcentaje.
Conteo de agentes	Los agentes programados y reales por período, el número programado menos el número real, y la diferencia como porcentaje.
Volúmenes de interacciones	El volumen de interacción pronosticado y real por período, el pronóstico menos el actual y la diferencia como porcentaje.
AHT	El tiempo promedio por llamada pronosticado y real por período, el pronóstico menos el real, y la diferencia como un porcentaje.
Nivel de servicio	El nivel de servicio programado y real por período.
Nivel de servicio aplazado	El nivel de servicio aplazado programado y real por período.
Cola de espera	El número de interacciones programado y real en la cola de registro acumulado al final del período.
ASA	El velocidad de respuesta promedio programada y real por cada período.
% de abandonadas	El porcentaje de abandonos programados y reales por período.
Total/Promedio [pie de página]	El valor del Volumen de interacciones se calcula como la suma de los valores en cada intervalo de tiempo. El valor de todos los demás Tipos de datos se calcula como el promedio de los valores en cada intervalo de tiempo.

Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto

Para crear un Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de rendimiento** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
4. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. Seleccione una Granularidad y una **Fecha de inicio y Fecha de finalización** correspondiente. (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
 - b. Seleccione un huso horario.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Datos**, seleccione el(los) agente(s) que desee incluir en los datos del informe. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se expanden para mostrar sus actividades. Puede seleccionar cualquier combinación de actividades de múltiples centros.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Tipos de datos de rendimiento**, seleccione los Tipos de datos (estadísticas) que desea incluir.
8. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto

Además de los datos reales y programados, el informe de Gráficos de rendimiento del centro de contacto ahora incluye datos relacionados con pronósticos. Se puede seleccionar la granularidad (**15**, **30** o **60**) y seleccionar valores de pronóstico **Calculados** o **Requeridos**.

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Actividad [encabezado]	El informe está organizado por actividad.
Fecha o Período de fechas [encabezado]	La fecha o período de fechas que seleccionó en el Asistente de informes.

Planificado/Real [leyenda]	Indica la manera en que el informe muestra los datos pronosticados y los reales.
Tipo de gráfico	El eje vertical del gráfico identifica la estadística mostrada (Volúmenes de interacción, Tiempo promedio por llamada o Número de agentes), y coloca etiquetas a sus unidades.
Intervalo / Día / Semana de / MesX Semanas de	El eje horizontal del gráfico identifica al período de tiempo cubierto por cada una de las barras del gráfico. Los períodos dependen de la granularidad que seleccionó en el asistente.

Informes de programa

Los informes de programa muestran detalles de los valores de configuración del programa en formatos de tabla y/o gráfico. (Para una lista completa de todos los informes de WFM, véase la [Lista de informes](#)). Los informes de programa son:

- [Informe de estados de programa](#)
- [Informe de totales de los estados del programa](#)
- [Informe de programa individual](#)
- [Informe de programa de equipo](#)
- [Informe del programa semanal](#)
- [Informe del programa semanal de actividades](#)
- [Informe del programa semanal de equipo](#)
- [Informe de cobertura semanal del programa](#)
- [Informe de presupuesto programado](#)
- [Informe de comentarios del agente](#)
- [Informe de validación del programa](#)
- [Informe de canje de programas](#)
- [Informe resumido del programa](#)
- [Informe de tiempo marcado del programa](#)
- [Informe de totales de tiempo marcado del programa](#)
- [Informe de programa de ofertas](#)

Para crear un informe, haga clic en el enlace de ese informe (arriba) y siga el procedimiento.

Restricciones de seguridad del informe

Solo puede ver e imprimir los informes en aquellos centros a los que tiene acceso de seguridad.

Creación de un informe

1. En el árbol Módulos, haga clic en **Informes** (para expandir las categorías de informes), luego haga clic en una categoría.

Una lista de informes de la categoría seleccionada aparece en el panel de trabajo y en el árbol Objetos.

2. Desde cualquiera de las listas, seleccione el informe que desea:

- Haga clic una vez en el nombre de un informe en el panel de trabajo.
- O bien, haga clic en el nombre del informe en el árbol Objetos.

Después que seleccione un informe, aparecerá la primera página del Asistente de informes (**página de encabezado**).

3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.

4. Haga clic en **Siguiente**.

5. Seleccione los objetos, las fechas o cualquier otra opción que desee incluir en el informe. El número de pantallas que siguen a la primera depende del informe que se está creando.

- Haga clic en **Siguiente** después de hacer sus selecciones en cada pantalla intermedia.
- Haga sus selecciones en la pantalla final (la cual tiene un botón Finalizar).

6. Haga clic en **Finalizar**.

Aparece un cuadro de mensajes de Progreso. Puede hacer clic en su botón **Cancelar** para interrumpir la generación del informe.

Cuando se haya generado el informe, el **Visor de informes** aparece para mostrarlo. El informe también se agrega al árbol Objetos para que se pueda **revisarlo** posteriormente.

Sugerencia

Para obtener explicaciones detalladas de lo que contiene cada informe, haga clic en el nombre del informe en la **lista de viñetas**, arriba.

Restricciones de fechas

Para informes cuyo asistente incluya una pantalla de **Rango de fechas**:

- Si selecciona una granularidad semanal o mensual, los selectores de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** pueden restringirse a días específicos (al día de inicio y finalización de la semana o al primer y último día del mes seleccionado).
- Si introduce fechas que no coincidan con estas restricciones, cuando haga clic en **Siguiente**, aparecerá un mensaje de error para indicarle que debe cambiar su selección.
- Si selecciona la granularidad de un día, el selector de la **Fecha de finalización** se inhabilita.

Informe de estados de programa

Para crear un Informe de estados de programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Totales de los estados de programa** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenarios**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro y luego haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. En la pantalla de **Rango de fechas**, **seleccione** fechas y horas de inicio y finalización para el informe.
Opcional: Puede marcar la casilla de verificación **Mostrar filtro en la primera página del informe solamente**, y luego haga clic en **Siguiente**.

Sugerencia

Puede seleccionar menos semanas de aquellas definidas en el escenario que seleccionó en el **paso 5**.

7. En la primera pantalla **Datos**, seleccione equipos y/o agentes.
Puede expandir las unidades de negocio de manera que muestren sus centros, y expandir los centros para que muestren sus equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de equipos y/o agentes de múltiples centros.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la segunda pantalla **Datos**, seleccione programa estados de grupos y estados.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, y los centros se expanden para mostrar sus grupos de estados de programa y estados de programa. Puede seleccionar múltiples estados de programa entre diferentes centros.

Importante

Los estados de programa que no pertenecen a ningún grupo de estados de programa no se muestran, pero pueden incluirse en el informe si se selecciona el centro que los incluye.

10. Haga clic en **Finalizar**.
 El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del informe de estados de programa

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Grupos de estado de programa y Estados de programa seleccionados [encabezado]	Una lista separada por coma del programa de estado de grupos y estados de programa que fueron seleccionados en el asistente, y que son aplicables al centro seleccionado.
Equipo [encabezado]	Los agentes se muestran por equipo.
Fecha y Período de tiempo [encabezado]	Fechas cubiertas en el informe y el período cubierto cada día.
ID de empleado	Número de ID de la empresa del agente.
Agente	Agente cuya información se muestra.
Fecha	Fecha en que comienza el turno del estado de programa.
Estado de programa	Nombre de estado de programa.
Hora de inicio	Hora de inicio de estado de programa.
Hora de finalización	Hora de finalización de estado de programa.
Duración	Duración de cada estado de programa.
Horas pagadas	Las horas pagadas de cada estado de programa.
Duración total/Horas pagadas para agente <i>(no etiquetado)</i>	<p>Sugerencia</p> <p>Este total aparece bajo las estadísticas para cada agente. Duración: Duración total de todos los estados de programa del agente durante el rango de tiempo cubierto por el informe. Horas Pagadas: El total de horas pagadas de todos los estados de programa del agente durante el rango de tiempo cubierto por el informe.</p>
Duración total/Horas pagadas para equipo	<p>Sugerencia</p> <p>Este total aparece al final del informe. Duración: La duración total de todos los agentes seleccionados en cada equipo seleccionado. Horas pagadas: El total de horas pagadas para todos los agentes seleccionados en cada equipo seleccionado.</p>
Duración total/Horas pagadas para Centro	<p>Sugerencia</p> <p>Este total aparece al final del informe. Duración: La duración total de todos los agentes seleccionados para todos los equipos seleccionados en el centro. Horas pagadas: El total de horas pagadas de todos los agentes seleccionados para todos los equipos seleccionados en el centro.</p>

Sugerencia

La duración del tiempo libre de día completo y las excepciones de día completo en el informe se calculan de acuerdo con las siguientes reglas:

- Si WFM Server especifica o estima el inicio y la finalización, la duración es la diferencia entre los valores de inicio y finalización.
- Si *no* se especifica o estima el inicio y la finalización:
 - Las duraciones de los tiempos libres y las excepciones de día completo *pagados* son iguales al tiempo pagado.
 - La duración de días libres y excepciones completos *no pagados* son equivalentes a Horas pagadas diarias estándar en el contrato del agente.

Informe de totales de los estados de programa

Para crear un Informe de totales de los estados de programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Totales de los estados de programa** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management (WFM) para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro y luego haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. En la pantalla de **Rango de fechas**, seleccione una Granularidad y las Fecha de Inicio y Finalización correspondientes. (La Granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha). Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Objetivo**, seleccione **Agente**, **Equipo** o **Centro** en la lista desplegable. Luego, haga clic en **Siguiente**.
8. En la pantalla **Opciones**, marque las casillas de verificación **Excluir fecha sin estado** y **Mostrar filtro en la primera página del informe solamente**, si es necesario, luego haga clic en **Siguiente**.
9. En la primera pantalla **Datos**, seleccione los objetivos (agentes, equipos, o centros) que incluirá en el informe.
Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros. Si seleccionó **Equipo** o **Agente** en la página de **Objetivo**, puede seguir expandiendo las ramas del árbol. Puede seleccionar en múltiples centros.
10. Haga clic en **Siguiente**.
En la segunda pantalla **Datos**, seleccione los estados de programa para incluir.
11. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del informe de totales de estados de programa

El informe toma uno de tres formatos, dependiendo del objetivo seleccionado.

Informe de totales de los estados de programa del centro

Empresa [encabezado]	La empresa que cubre el informe.
Unidad de negocio [encabezado]	El nombre de cada unidad de negocio incluida en el informe.
Período de fechas [encabezado]	El rango de tiempo que cubre el informe.
Grupos de estado de programa y Estados de programa seleccionados [encabezado]	Los grupos de estado de programa y los estados de programa cubiertos por el informe.
Centro	Nombre de cada centro incluido en el informe.
Duración total de la unidad de negocio	El tiempo combinado que todos los agentes de la unidad de negocio usaron en los estados de programa seleccionados, en todo el rango de fechas del informe.

Informe de totales de los estados del programa por equipo

Unidad de negocio [encabezado]	El nombre de cada unidad de negocio incluida en el informe.
Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Período de fechas [encabezado]	El rango de tiempo que cubre el informe.
Grupos de estado de programa y Estados de programa seleccionados [encabezado]	Los grupos de estado de programa y los estados de programa cubiertos por el informe.
Equipo	Nombre de cada equipo incluido en el informe.
Día	Cada una de las fechas del rango de fechas seleccionado.
Duración	Tiempo que cada agente empleó en los estados de programa seleccionados, para cada día incluido en el informe.
Duración total [por agente]	Tiempo total que cada agente utilizó en los estados de programa seleccionados, en todo el rango de fechas del informe.
Duración total del centro	Tiempo combinado que todos los agentes del centro usaron en los estados de programa seleccionados, en todo el rango de fechas del informe.
Duración total del equipo	Tiempo combinado que todos los agentes del equipo utilizaron en los estados de programa seleccionados, en todo el rango de fechas del informe.

Sugerencia

La duración del tiempo libre de día completo y las excepciones de día completo en el informe se calculan de acuerdo con las siguientes reglas:

- Si WFM Server especifica o estima el inicio y la finalización, la duración es la diferencia entre los valores de inicio y finalización.
- Si *no* se especifica o estima el inicio y la finalización:
 - Las duraciones de los tiempos libres y las excepciones de día completo pagados son iguales al tiempo pagado.
 - La duración de tiempo libre y excepciones de día completo no pagados son equivalentes a Horas pagadas diarias estándar en el contrato del agente.

Informe de programa individual

Para crear un Informe de programa individual:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Programa individual** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. En la pantalla **Rango de fechas**, **Seleccione** las fechas de inicio y finalización del informe. Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Datos**, seleccione los agentes para los cuales se generará el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes.
8. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de programa individual

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	Equipo del agente seleccionado.
Agente [encabezado]	Nombre del agente seleccionado.
Período de fechas [encabezado]	El rango de fechas total que cubre el informe.
ID de empleado	Número de ID de la empresa del agente.
Día	Fecha de cada conjunto de informaciones.
Horas pagadas	Número total de horas pagadas que el agente trabaja cada día mostrado en pantalla.
Estado de programa	Estados de programa del agente en cada día mostrado.
Hora de inicio	Hora en la que debe comenzar cada estado programado para el agente.

Hora de finalización	Hora en la que debe finalizar cada estado programado para el agente.
-----------------------------	----------------------------------------------------------------------

Informe de programa de equipo

Para crear un informe de programa de equipo:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Programa de equipo** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. Opcionalmente, haga clic en cuadro de verificación **Ordenar por inicio de turno**. Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la página **Rango de fechas**, **seleccione** una fecha de inicio y finalización para el informe. Luego, haga clic en **Siguiente**.
8. En la página **Datos**, seleccione el(los) equipo(s) para los cuales se generará el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros y equipos.
El informe se ordena en orden alfabético por unidad de negocio, nombre del centro dentro de cada unidad de negocio, y nombre de equipo.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de programa de equipo

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	El equipo que cubre el informe.
Período de fechas [encabezado]	Período de fechas cubierto por el informe.
Día [encabezado]	El informe está organizado por día. Esta línea identifica la primera fecha que se muestra.
Agente	Nombre de cada uno de los agentes del equipo.
Total de horas	Total de horas del agente (horas pagadas más horas no pagadas) en el día.

Horas pagadas	Número de horas pagadas al agente en el día.
Horas efectivas	Las horas durante las cuales el agente trabaja y recibe remuneración (El trabajo en actividades se toma en cuenta, pero los recesos no).
Estado de programa	Información sobre el estado de programa y el conjunto de actividades.
Hora de inicio	Hora en la que debe comenzar cada estado programado para el agente.
Hora de finalización	Hora en la que debe finalizar cada estado programado para el agente.

Informe del programa semanal

Importante

Puede ver este informe solo si tiene la autorización de seguridad Informe del programa semanal. Consulte los temas de **Configuración > Funciones** para obtener más información acerca de los privilegios de seguridad.

Para crear un Informe del programa semanal:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe del programa semanal** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. En la pantalla **Datos**, seleccione los elementos que desea incluir en el informe.
Este árbol de pantalla muestra un árbol jerárquico de unidades de negocio, centros, equipos y agentes. Puede expandir cada elemento del árbol para mostrar sus contenidos. Puede realizar varias selecciones.
7. En la pantalla **Rango de fechas**, seleccionar un rango de fechas mediante uno de los dos métodos:
 - **Seleccione** una Fecha de Inicio y Finalización.

Importante

Si seleccionó el Programa maestro en el **paso 5**, puede seleccionar cualquier número de semanas.
Si seleccionó un programa diferente en el **paso 5**, puede seleccionar cualquier número de semanas - hasta un número total de semanas que son definidas en ese escenario.

- Seleccione la casilla de verificación **Período de planificación** (no marcada por defecto) para

especificar un período de planificación o rango de semana.

8. También en la pantalla **Rango de fechas**, seleccione un tipo de datos desde el grupo de botones de opciones **Tipo de datos que se mostrarán** para especificar lo que debe aparecer en el informe. Los valores posibles son: **Horas de inicio/finalización del turno**, **Total de horas pagadas** y **Nombres de estados de turno o programa**.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe del programa semanal

Centro [encabezado]	Nombre y huso horario de la unidad de negocio o del centro.
Equipo [encabezado]	Los agentes se muestran por equipo.
Período de fechas [encabezado]	El rango de fechas total que cubre el informe.
Período de planificación [encabezado]	El período total de planificación que cubre el informe.
ID de empleado	Número de ID de la empresa del agente.
Agente	El nombre del agente.
Días de la semana	Columnas para cada día de la semana.
Horas pagadas	Las horas de trabajo pagadas del agente por semana.
Horas efectivas	Las horas de trabajo efectivo del agente por semana.
Horas No Efectivas	Las horas de trabajo no efectivas del agente por semana (es decir, las horas pagadas al agente sin que las haya trabajado, como los recesos pagados y los días libres pagados).
Horas pagadas del período de planificación	Las horas de trabajo pagadas del agente por período de planificación.
Totales para Horas pagadas [fila]	Columna de Total de Horas pagadas .
Totales para Horas efectivas [fila]	Columna de Total de Horas efectivas .
Totales para Horas no efectivas [fila]	Columna de Total de Horas no efectivas .
Total de horas para cada día de la semana [fila]	Columnas de Total de Días de la semana .

Presentación

La información del informe finalizado está agrupada en los siguientes encabezados:

- Empresa
- Nombre de la unidad de negocio
- Nombre del centro
- Nombre del equipo

Nombre del agente

Informe del programa semanal de actividades

Para crear un Informe del programa semanal de actividades:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
 2. Seleccione **Programa semanal de actividades** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
 3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
 4. Haga clic en **Siguiente**.
 5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
 6. Llene la pantalla de **Rango de fechas**.
 - a. **Seleccione** las fechas de inicio y finalización del informe
. Puede seleccionar múltiples semanas para el informe de salida, pero su selección debe ser de semanas completas.
 - b. Seleccione **Mostrar personal requerido**, si es necesario.
 - c. En la pantalla **Tipo de datos que se mostrarán**, seleccione la opción **Horas de inicio/ finalización**, **Total de horas pagadas** o **Nombres de turno o estado de programa**, según sea necesario.
 - d. Haga clic en **Siguiente**.
 7. Muestre totales de personal en modo Equivalente de tiempo completo (FTE) o horas-persona en este informe al seleccionar el modo en el asistente de informes. Seleccione el modo marcando o desmarcando la opción **Mostrar información sobre totales del personal en horas persona en lugar de FTE**. El valor predeterminado de esta opción será igual a la configuración en **Cambio de la visualización de personal de FTE a horas persona**.
 8. En la pantalla **Datos**, seleccione la actividad o actividades para las cuales se generará el informe. Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros y actividades.
 9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.
-

Contenido del Informe del programa semanal de actividades

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Actividad [encabezado]	La actividad que está cubierta por el informe.
Período de fechas [encabezado]	Rango de fechas que seleccionó en el Asistente de informes.
FTE programados	El número de agentes (equivalentes a tiempo completo) programados para la actividad en los días seleccionados.
FTE calculados	El número de agentes (equivalentes a tiempo completo) en el personal calculado para la actividad.
Diferencia	Diferencia entre los FTE calculados y programados.
FTE requeridos	El número de agentes (equivalentes a tiempo completo) en el personal requerido para la actividad. Esta fila y la siguiente aparecen si está seleccionada la casilla de verificación Mostrar personal requerido .
Diferencia	Diferencia entre los FTE requeridos y programados.
Agente	El nombre del agente.
ID	El número de identificación del agente.
Días	Varias columnas muestran los tiempos de inicio/ finalización del agente (u horas pagadas, si la casilla de verificación Horas pagadas fue seleccionada) para cada día de la semana en el período del informe.
Horas de trabajo semanales -Pagadas	Las horas de trabajo pagadas del agente por semana.
Horas de trabajo semanales -Efec.	Las horas de trabajo efectivo del agente por semana.
Horas de trabajo semanales -NoEfec.	Las horas de trabajo no efectivas del agente por semana (es decir, las horas pagadas al agente sin que las haya trabajado, como los recesos pagados y los días libres pagados).
Total de horas	El número total de horas pagadas gastadas por todos los agentes programados para trabajar bajo la actividad durante el día. Esta fila incluye un total por cada día, y un total semanal para cada categoría de horas pagadas.
Total de horas pagadas	Las horas de trabajo pagadas del equipo por semana.
Total de horas efectivas	Las horas de trabajo efectivas del equipo por semana.
Total de horas no efectivas	Las horas de trabajo no efectivas del equipo por semana.
Total de horas para cada día de la semana	Las horas de trabajo pagadas del equipo, para cada día, por semana.

Nota a pie de página

Indica que el agente trabajó en una actividad diferente durante el tiempo especificado.

Presentación

La información del informe finalizado está agrupada en los siguientes encabezados:

Empresa

Unidad de negocio

Centro

Rango de fechas de la semana

Equipo

Actividad

Agente

Informe del programa semanal de equipo

Para crear un Informe del programa semanal de equipo:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Totales de estados de programa** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. Llene la pantalla de **Rango de fechas**:
 - a. **Seleccione** una fecha de inicio y finalización del informe. Puede seleccionar múltiples semanas para los resultados del informe, pero su selección debe ser de semanas completas.
 - b. En la pantalla **Tipo de datos que se mostrarán**, seleccione un tipo de dato: **Hora de inicio/ finalización**, **Horas pagadas** o **Nombres de turno o Estado de programa**, según sea necesario.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
7. En la página **Datos**, seleccione el(los) equipo(s) para los cuales se generará el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros y equipos.
8. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

El informe se ordena en orden alfabético por unidad de negocio, nombre del centro dentro de cada unidad de negocio, y nombre de equipo.

Contenido del Informe del programa semanal de equipo

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	El equipo que cubre el informe.

Período de fechas [encabezado]	Rango de fechas que seleccionó en el Asistente de informes.
Actividad	Cada actividad realizada por los agentes del equipo seleccionado. El informe está organizado por nombre de actividad.
Agente	Cada agente programado para trabajar en la actividad indicada.
ID	Número de identificación de cada agente.
Día	Cada día de la semana.
Horas de trabajo semanales -Pagadas	El número de horas de trabajo pagadas por semana a cada agente.
Horas de trabajo semanales -Efec.	El número de horas efectivas por semana a cada agente. (No incluye recesos pagados y días libres pagados).
Horas de trabajo semanales -NoEfec.	El número de horas de no efectivas por semana a cada agente. (Las horas pagadas en las que el agente no trabajó, como los recesos pagados y los días libres pagados).
Total de horas	El número total de horas pagadas trabajadas por todo el equipo si este tenía agentes programados para trabajar en la actividad durante el día (para el total diario) y la semana (para el total semanal).
Nota a pie de página	Indica que el agente trabajó en una actividad diferente durante el tiempo especificado.

Presentación

La información del informe finalizado está agrupada en los siguientes encabezados:

- Empresa
- Unidad de negocio
- Centro
- Rango de fechas de la semana
- Equipo
- Actividad
- Agente

Informe de cobertura semanal del programa

Para crear un Informe de cobertura semanal del programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
 2. Seleccione **Cobertura semanal del programa** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
 3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
 4. Haga clic en **Siguiente**.
 5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
 6. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. **Seleccione** una Fecha de inicio y una Fecha de finalización en el panel **Rango de fechas**.
 - b. Seleccione **Mostrar personal requerido** o **Personal calculado** en el panel **Opciones**.
 - c. Seleccionar uno **Actividad**, **Centro**, **Actividad de múltiples centros** o **Unidad de negocio** en la lista desplegable del panel **Objetivo**.
 - d. Haga clic en **Siguiente**.
 7. Muestre totales de personal en modo Equivalente de tiempo completo (FTE) o horas-persona en este informe al seleccionar el modo en el asistente de informes. Seleccione el modo marcando o desmarcando la opción **Mostrar información sobre totales del personal en horas persona en lugar de FTE**. El valor predeterminado de esta opción será igual a la configuración en **Cambio de la visualización de personal de FTE a horas persona**.
 8. En la pantalla **Datos**, seleccione los objetivos que desee incluir en el informe.
El árbol de esta página muestra actividades, centros, actividades de múltiples centros o unidades de negocio (dependiendo de su selección en la pantalla Objetivos). Si seleccionó un objetivo diferente a unidad de negocio, las unidades de negocio del árbol se expanden para mostrar su contenido. Puede realizar varias selecciones.
 9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.
-

Contenido del Informe de cobertura semanal del programa

Centro [encabezado]	Nombre y huso horario de la unidad de negocio o del centro.
Actividad o Centro [encabezado]	Nombre de la actividad o centro cuya información aparece en la tabla.
Período de fechas [encabezado]	El rango de fechas total que cubre el informe.
Intervalo de tiempo	Los datos se muestran intervalo por intervalo.
Días	Columnas para cada día de la semana.
Calculada/Requerida	Fuerza de trabajo calculada o requerida por intervalo. (Estas columnas aparecen si usted seleccionó Mostrar personal requerido y/o Personal calculado en el Asistente de informes).
Programado	El número efectivo de agentes que son programados para esta actividad para este intervalo de tiempo.
Diferencia	Diferencia entre el personal calculado/requerido y el programado.
Total de horas [fila]	El número total de horas persona a tiempo completo equivalentes para cada día.

Sugerencia

Cuando falta el pronóstico de una Actividad, el valor predeterminado de las horas pagadas por día (un parámetro que se utiliza para los cálculos de FTE) es 1 hora.

Informe de presupuesto programado

Para crear un Informe de presupuesto programado:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de presupuesto programado** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. En la pantalla **Rango de fechas**, **seleccione** una fecha de inicio y finalización. Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la página **Datos**, seleccione el(los) equipo(s) para los cuales se generará el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros y equipos.
8. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de presupuesto programado

Centro [encabezado]	El nombre del centro.
Equipo [encabezado]	El informe está organizado por equipos.
Período de fechas [encabezado]	Período de fechas total que cubre el informe.
Día [encabezados]	Para cada equipo, el informe muestra la información de presupuesto por día.
Agente	El nombre de cada agente en el equipo.
Presupuesto regular	Pago del agente por las horas de trabajo regulares en el día especificado.
Presupuesto de horas extras	Pago del agente por las horas de trabajo extras en el día especificado.
Presupuesto total	Pago total de un agente por el día especificado.
Número de agentes	Número de agentes en el equipo.

<p>Total por día [fila]</p>	<p>Presupuestos de horas de trabajo regulares, horas extras y totales de todo el equipo en el día especificado.</p>
<p>Total del equipo [fila]</p>	<p>Los presupuestos de horas de trabajo regulares, horas extras y totales para todo el rango de fechas seleccionado.</p>

Informe de comentarios del agente

Importante

Este informe presenta información solo para agentes y días que tienen comentarios ingresados. El informe no es generado si los días programados del agente seleccionado no tienen comentarios.

Para crear un Informe de comentarios del agente:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe comentarios de agentes** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
4. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
5. En la pantalla **Rango de fechas**, **seleccione** una fecha de inicio y finalización. Luego, haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Datos**, seleccione los agentes que desee incluir en el informe. Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes. Puede seleccionar múltiples agentes en los equipos y en los centros. También puede seleccionar la totalidad de los equipos o de los centros.
7. Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de comentarios del agente

Centro [encabezado]	Nombre del centro.
Equipo [encabezado]	La información del agente se muestra equipo por equipo.
Período de fechas [encabezado]	El rango de fechas total que cubre el informe.
Día [encabezado]	La fecha a la que se aplica cada grupo de comentarios.
Agente	Nombre de cada agente.
Comentarios	Cualquier comentario acerca del agente que se

	haya introducido en la ventana Programa diario .
--	---------------------------------------------------------

Informe de validación del programa

Para crear un Informe de validación del programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de validación del programa** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro.
6. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del Informe de validación del programa

Este informe proporciona un formato que se puede imprimir y en el cual se pueden realizar búsquedas y se pueden ver las advertencias de validación de programas que se generan. Puede explorar las mismas advertencias en la ventana **Revisar mensajes**.

Para obtener más información, acerca de estas advertencias, consulte el tema [Validación de programas](#).

Informe de canje de programas

Para crear un Informe de canje de programas:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de canje de programas** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Rango de fechas**, **seleccione** una fecha de inicio y finalización.
6. En la sección **Tipo de datos**, seleccione cada estado de canje que desea incluir en el informe. Borre las casillas de verificación de cada estado que desee omitir. Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Opciones para ordenar**, seleccione una de dos maneras de ordenar los datos del informe, **por Nombre de agente** o **por Fecha**.
8. En la pantalla **Datos**, seleccione los agentes que desee incluir en el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes. Puede seleccionar múltiples agentes en los equipos. Además, puede seleccionar equipos completos o un centro completo.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de canje de programas

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Período de fechas [encabezado]	Rango de fechas que seleccionó en el Asistente de informes.
Persona que propone: Equipo, nombre	El equipo y nombre del agente que propone cada canje.
Persona que responde: Equipo, nombre	El equipo y nombre del agente que responde a cada propuesta de canje.
Canje: Días	Las fechas incluidas en cada propuesta de canje.
Estado	El estado de cada propuesta de canje (Si limpió un estado en la pantalla Estados de canje de programa del Asistente de informes, los canjes

	con ese estado no aparecen en el informe).
Fecha de transacción	La fecha en la que la propuesta de canje cambió a su estado actual.
Aprobado por / Rechazado por	El supervisor que aprobó o rechazó la propuesta de canje, o la "Aprobación automática" // "Rechazo automático" si fue hecho por el sistema.
Comentarios	Los comentarios agregados por el supervisor que procesó la propuesta de canje.

Informe resumido del programa

Para crear un Informe resumido del programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe resumido del programa** en la lista del panel Objetos.

Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.

3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.

Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.

4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la página **Escenarios**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. En la página **Rango de fechas**:

- a. Seleccione el botón correspondiente a la granularidad que desea.

Si selecciona **De un día**, el informe muestra los datos para un período de 24 horas en intervalos de tiempo. Use el cuadro desplegable para especificar granularidad de intervalos: **15** (predeterminado), **30**, o **60** minutos.

- b. Si seleccionó granularidad de **[X]-semanas**, seleccione a continuación el número de semanas que incluirá. Puede generar el informe para cualquier número de semanas entre una y seis.

Esta opción no está disponible si seleccionó una granularidad distinta a semanas.

- c. Ingrese el rango de fechas que desea mostrar en el informe. Si seleccionó generar el informe para un escenario de programa, las fechas deben caer dentro del período del escenario.

- d. Seleccione el Tipo de objetivo— actividad, actividad de múltiples centros, grupo de actividades, centro, unidad de negocio— para el que desea que se genere el informe. Si selecciona actividad de múltiples centros o unidad de negocio, aparece la siguiente casilla de verificación: **Utilizar actividades de múltiples centros**. Manténgala seleccionada para acumular datos de informe por actividades de múltiples centros.

- e. Haga clic en **Siguiente**.

7. Muestre totales de personal en modo Equivalente de tiempo completo (FTE) o horas-persona en este informe al seleccionar el modo en el asistente de informes. Seleccione el modo marcando o desmarcando la opción **Mostrar información sobre totales del personal en horas persona en lugar de FTE**. El valor predeterminado de esta opción será igual a la configuración en **Cambio de la visualización de personal de FTE a horas persona**.
8. En la página **Datos**, seleccione los objetos específicos que desea ver. Dependiendo de su selección de

tipo de objeto, puede elegir ver la empresa, unidades de negocio, centros o actividades. No todas las opciones están disponibles para todos los tipos de objetos.

Si selecciona **Actividad**, el árbol contiene la empresa, unidades de negocio (si es pertinente), grupos de actividades (si es pertinente), centros y actividades. Si selecciona **Centro**, el árbol contiene la empresa, unidades de negocio (si es pertinente), grupos de actividades (si es pertinente) y centros. Si selecciona **Unidad de negocio**, el árbol contiene la empresa y las unidades de negocio. Puede generar el informe solo para la empresa, una unidad de negocio, un centro o una actividad.

- En la página **Estadísticas**, seleccione las estadísticas que desea incluir en el informe, haciendo clic en la casilla de verificación al lado de cada estadística. Puede seleccionar hasta 18 elementos en la lista. Para obtener descripciones de estas estadísticas, consulte las [métricas de WFM](#) en la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

La lista de estadísticas incluye estas categorías:

- Conteo de agentes
- Nivel de servicio
- Volumen de interacciones
- AHT
- Presupuesto
- Personal
- Diferencia
- Cobertura
- ASA
- Ocupación

Para cada categoría, hay una o más de estas métricas:

- Prog. (Programa)
- Pronós. (Pronóstico)
- Dif. (Diferencia)
- Calc. (Calculado)
- Req. (Requerido)
- Publ. (Publicado)

Si el Maestro fue seleccionado en la pantalla **Escenario**, las casillas de verificación **Publicación de Cobertura** y **Diferencia de Cobertura** están habilitadas y seleccionadas de forma predeterminada. Esta última columna muestra la diferencia entre la cobertura del programa basado en el Programa maestro actual y la cobertura del programa basada en el Programa maestro de referencia.

- Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del informe resumido del programa

Información de centro o Información de	El nombre del centro y el huso horario, si
----------------------------------------	--------------------------------------------

unidad de negocio o Empresa [encabezado].	<p>seleccionó Actividad como el objetivo del informe.</p> <p>El nombre de la unidad de negocio y el huso horario, si seleccionó actividad de múltiples centros o centro como el objetivo del informe.</p> <p>La empresa, si seleccionó Unidad de negocio como el objetivo del informe.</p> <p>(Cada raíz se muestra por separado).</p>
Actividad, Actividad de múltiples centros, Centro o Unidad de negocio [encabezado]	<p>El informe está organizado por actividad, actividad de múltiples centros, centro o unidad de negocio, dependiendo del objetivo que haya seleccionado en el Asistente de informes.</p>
Fecha/Período de fechas [encabezado]	<p>Las fechas que cubre el informe. El informe muestra información separada para cada objetivo y fecha. Este encabezado muestra la Fecha cuando se selecciona la granularidad De un día y el Período de fechas cuando es una granularidad diferente.</p>
Intervalo de tiempo, Día, Semana de, X Semanas de, Mes	<p>El período de tiempo que se muestra. El encabezado y los contenidos de las columnas dependen de la granularidad que seleccionó.</p>
Cobertura [programada]	<p>La cobertura de personal programada.</p>
Conteo de agentes [programado]	<p>El número de agentes programados.</p>
Porcentaje del nivel de servicio programado	<p>El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con una cobertura de personal dada suponiendo que no haya cambios en otras métricas planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el Tiempo promedio por llamada) permanecen sin cambios.</p>
Porcentaje del nivel de servicio pronosticado	<p>El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse según el número de agentes pronosticados.</p> <p>Esto puede diferir del objetivo original de nivel de servicio que se estableció cuando se creó el pronóstico de personal debido a la aproximación por redondeo en el número de agentes. Por ejemplo, WFM puede pronosticar un requisito de personal de 12 agentes para cubrir un objetivo de nivel de servicio de 80% de interacciones respondidas en 20 segundos, pero el Pronóstico de Porcentaje de Nivel de Servicio puede notificar un número superior, como 83.48%. Esto se debe a que 12 era el número mínimo de agentes requeridos para cubrir el objetivo de nivel de servicio de 80%, pero con ese número de agentes se espera que el centro de contacto alcance un nivel de servicio levemente superior al 80%. Con un agente menos (11 agentes), el centro de contacto no alcanzaría el nivel de servicio del 80%.</p>
Porcentaje del nivel de servicio aplazado programado	<p>El porcentaje del nivel de servicio aplazado que se puede lograr con una cobertura de personal dada suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el tiempo promedio por llamada).</p>
Porcentaje del nivel de servicio aplazado pronosticado	<p>El porcentaje del nivel de servicio aplazado que se puede lograr según el número de agentes pronosticados.</p>
Volumen de interacciones programado	<p>Número de interacciones que pueden manejarse</p>

	según la cobertura del programa.
Volumen de interacciones pronosticado	El número esperado de interacciones, de acuerdo con el Pronóstico Maestro suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas.
AHT programado	Tiempo promedio por llamada por interacción, de acuerdo con el programa suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas permanece sin cambios.
AHT pronosticado	Tiempo promedio por llamada esperado, de acuerdo con el Pronóstico Maestro.
Presupuesto programado	El presupuesto de la cobertura programada para el objetivo y día seleccionados, basado en las horas pagadas y el salario de los agentes programados.
Presupuesto pronosticado	El presupuesto de personal calculado para el día y el objetivo seleccionados, basado en las horas pagadas según el Equivalente de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario.
Personal calculado	Número requerido de agentes calculado por Workforce Manager, según el pronóstico de volumen de interacciones, AHT y objetivos de servicios aplicables.
Personal requerido	Número requerido de agentes definido por el usuario, bien sea introduciendo explícitamente los objetivos de pronóstico o utilizando una plantilla.
Diferencia calculada	Diferencia entre Cobertura [Programada] y Personal calculado.
Diferencia requerida	La diferencia entre Cobertura [Programada] y Personal requerido.
Publ. de Cobertura	La cobertura de personal publicada.
Dif. de Cobertura	La diferencia entre la cobertura del programa basado en el Programa maestro actual y la cobertura del programa basado en el Programa maestro de referencia.

Informe de tiempo marcado del programa

Para crear un Informe de **Tiempo marcado** del programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de tiempo marcado del programa** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenarios**, seleccione un escenario de programa o el programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. En la sección **Rango de fechas**, seleccione las Fechas de inicio y finalización para el informe. Si seleccionó un escenario en la pantalla anterior, no puede seleccionar fechas fuera del rango de fechas del escenario.
 - b. En la sección **Rango de tiempo**, seleccione Horas de inicio y finalización y marque **Siguiente día** para la Hora de finalización, si es necesario.
 - c. En la sección **Opciones**, marque la casilla de verificación **Mostrar filtro en la primera página del informe solamente**, si es necesario. Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la primera pantalla **Datos**, en la sección **Opciones**, seleccione la empresa o las unidades de negocio, centros, equipos o agentes que desee ver en el informe.
Puede expandir las unidades de negocio para mostrar los centros, así como expandir los centros para ver los equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de equipos y/o agentes de múltiples centros.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la segunda pantalla **Datos**, seleccione los tipos de tiempo marcado que desee que aparezcan. Los tipos de tiempo marcado son listados bajo los centros para los cuales son configurados.
10. Haga clic en **Finalizar**.

El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de tiempo marcado del programa

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	Los agentes se muestran por equipo.
Fecha y Período de tiempo [encabezado]	Las fechas cubiertas en el informe y el período de tiempo cubierto cada día.
Agente	Agente cuya información se muestra.
Fecha	La fecha en la cual el tiempo marcado ocurrió.
Tiempo marcado	El nombre del tipo de tiempo marcado.
Hora de inicio	El tiempo de inicio del tiempo marcado.
Hora de finalización	El tiempo de finalización del tiempo marcado.
Duración	La duración de cada período de tiempo marcado.
Horas pagadas	El número de horas pagadas cubiertas por el período de tiempo marcado.
Duración total y total de horas pagadas del equipo	El número total de horas de tiempo marcado y el total de horas pagadas de tiempo marcado para el equipo durante el período del informe seleccionado.

Informe de totales de tiempo marcado del programa

Para crear un Informe de totales de tiempo marcado del programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de totales de tiempo marcado del programa** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. Seleccione una granularidad y una fecha de inicio y finalización correspondiente (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
 - b. En el panel **Objetivo**, seleccione **Agente**, **Equipo** o **Centro** en la lista desplegable.
 - c. En la sección **Opciones**, marque la casilla de verificación **Mostrar filtro en la primera página del informe solamente**, si es necesario. Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la primera página **Datos**, seleccione los objetivos (agentes, equipos o centros) que desee incluir en el informe. Luego, haga clic en **Siguiente**.
Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros. Si seleccionó **Equipo** o **Agente** en el panel **Objetivo**, puede seguir expandiendo las ramas del árbol. Puede seleccionar en múltiples centros.
8. En la segunda pantalla **Datos**, seleccione los tipos de tiempo marcado que incluirá. Luego haga clic en **Finalizar**.
Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se expanden para mostrar sus tipos de tiempo marcado. Puede seleccionar múltiples tipos de tiempo marcado en diferentes centros.

El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de totales de tiempo marcado del

programa

El informe toma uno de tres formatos, dependiendo del objetivo seleccionado.

Informe de totales de tiempo marcado del programa de un centro

Empresa [encabezado]	Nombre y huso horario de la empresa en la que se incluye este centro.
Unidad de negocio [encabezado]	Nombre de la unidad de negocio, si existe alguna, a la que pertenece el centro seleccionado. Si el informe cubre centros independientes, no aparece el nombre de ninguna unidad de negocio.
Período de fechas [encabezado]	El rango de tiempo que cubre el informe.
Tiempos marcados del programa seleccionado [encabezado]	Los tipos de tiempos marcados cubiertos por el informe.
Centro	Nombre de cada centro incluido en el informe.
Día	Cada fecha del rango de fechas seleccionado.
Duración	Tiempo que los agentes del centro utilizaron en los tipos seleccionados de tiempo marcado para cada día incluido en el informe.
Horas pagadas	Número de horas de tiempo marcado que se pagaron.
Duración total y total de horas pagadas para la unidad de negocio	El tiempo combinado que todos los centros utilizaron en los tipos seleccionados de tiempo marcado durante el rango de fechas del informe y el número de esas horas que se pagó.

Informe de totales de tiempo marcado del programa de un equipo

Unidad de negocio [encabezado]	Nombre de la unidad de negocio. Si el informe cubre solamente centros independientes, no aparece el nombre de ninguna unidad de negocio.
Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Período de fechas [encabezado]	El rango de tiempo que cubre el informe.
Tiempos marcados del programa seleccionado [encabezado]	Los tipos de tiempos marcados cubiertos por el informe.
Equipo	Nombre de cada equipo incluido en el informe.
Día	Cada una de las fechas del rango de fechas seleccionado.
Duración	Tiempo que cada equipo utilizó en los tipos seleccionados de tiempo marcado durante cada día incluido en el informe.
Horas pagadas	Número de horas utilizadas en los tipos de tiempo marcado que se pagaron.
Duración total y total de horas pagadas del	El tiempo combinado que todos los equipos del

centro	centro utilizaron en los tipos seleccionados de tiempo marcado durante el rango de fechas del informe.
---------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Informe de Totales de tiempo marcado del programa de un agente

Centro [encabezado]	Nombre y huso horario de cada centro incluido en el informe.
Equipo [encabezado]	Equipo al que pertenecen los agentes seleccionados.
Período de fechas [encabezado]	El rango de tiempo que cubre el informe.
Tiempos marcados del programa seleccionado [encabezado]	Los tipos de tiempos marcados cubiertos por el informe.
Agente	Nombre de cada agente del equipo que tenía tiempo marcado.
Día	Cada una de las fechas del rango de fechas seleccionado.
Duración	Tiempo que los agentes del centro utilizaron en los tipos seleccionados de tiempo marcado, para cada día incluido en el informe.
Horas pagadas	Número de horas de tiempo marcado que se pagaron para cada día incluido en el informe.
Duración total y tiempo pagado para el equipo	Tiempo combinado que todos los agentes del equipo utilizaron en el tiempo marcado seleccionado durante el rango de fechas del informe, y cuántas de esas horas se pagaron.

Informe de programa de ofertas

Importante

- Puede generar este informe solo si tiene el derecho de seguridad de Informe de programa de oferta (que es concedido por opción predeterminada). Consulte los temas de **Funciones > de configuración** para obtener más información acerca de los privilegios de seguridad.
- El escenario que otorgará datos para el informe debe tener agentes reales asignados a todos los turnos.
- El informe solo muestra candidatos de ofertas, no a todos los Agentes ni Equipos.

Para crear un Informe de **Oferta**:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de programa de ofertas** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. En la página del **Encabezado**, tiene dos elecciones opcionales:
 - Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
 - Para sacar el informe en el formato .csv, seleccione **Crear informe con formato compatible con .csv**.

Haga clic en **Siguiente**.

4. En la página **Escenarios**, seleccione el programa del escenario adecuado y haga clic en **Siguiente**.
5. En la página **Datos**, seleccione los Agentes o Equipos apropiados y haga clic en **Siguiente**.
6. En la página **Rango de fechas**, seleccione uno de los tres Tipos de datos que se mostrarán:
 - **Hora de Inicio/Finalización del Turno**
 - **Total de horas pagadas**
 - **Nombres de turno o estado de programa**

Seleccione una de las dos **Opciones para ordenar**: **Por Nombre de agente** o **por Posición del agente**.

7. Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de oferta

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Rango de fechas [encabezado]	Fechas cubiertas en el informe y el período cubierto cada día.
Sistema de clasificación [encabezado]	El tipo de sistema de clasificación usado para asignar automáticamente los turnos.
Agente	Agente cuya información se muestra.
Equipo	Nombre del equipo del Agente.
Posición	<p>La posición del agente en el centro, según el sistema de clasificación seleccionado.</p> <p>El sistema de clasificación puede ser un rango o la antigüedad del agente o bien una combinación de ambos. Mientras más alto sea el rango o mayor la antigüedad (según la fecha de contratación) tengan los agentes, éstos obtienen las posiciones más altas. La posición siempre se calcula en función de todos los agentes de los centros disponibles y no depende de la agrupación de agentes en un proceso de ofertas determinado.</p>
Semana	La semana que está siendo documentada en la misma fila.
Oferta	El número de oferta original del agente para el programa asignado. Ofertas no deseadas aparecen en corchetes [2]. Ningún valor es mostrado si el agente no hizo oferta.
Días de la semana	Cada columna (Dom, Lun, Mar, Miér, Jue, Vie, Sáb, Dom) muestra datos del tipo especificado en el Tipo de datos para mostrar .
Horas pagadas	El Total de horas pagadas para la semana.

Informes de adherencia

Los informes de adherencia muestran estadísticas de adherencia a nivel de unidades de negocio, centros, equipos o agentes. Si los agentes en su centro realizan trabajos en varios canales de medios, puede ejecutar los informes de adherencia que también contienen las estadísticas de adherencia por canal. (Para una lista completa de todos los informes de WFM, véase la [Lista de informes](#)).

Los informes de adherencia son los siguientes:

- [Informe de adherencia del agente](#).
- [Informe de totales de adherencia](#).
- [Informe de estados de agente](#).

Restricciones de seguridad del informe

Solo puede ver e imprimir los informes en aquellos centros a los que tiene acceso de seguridad. Para crear un informe, haga clic en el enlace de ese informe (arriba) y siga el procedimiento.

Restricciones de fechas

Para informes cuyo asistente incluya una pantalla de **Rango de fechas**:

- Si selecciona una granularidad semanal o mensual, los selectores de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** pueden restringirse a días específicos (al día de inicio y finalización de la semana o al primer y último día del mes seleccionado).
- Si introduce fechas que no coincidan con estas restricciones, cuando haga clic en **Siguiente**, aparecerá un mensaje de error para indicarle que debe cambiar su selección.
- Si selecciona la granularidad de un día, el selector de la **Fecha de finalización** se inhabilita.

Datos históricos de adherencia de varios canales en los informes

Los informes de adherencia de los agentes y de los estados de los agentes contienen los datos históricos de varios canales. Estos informes de WFM incluyen los datos agregados del estado de los agentes y estado de los canales en el mismo nivel. Si no hay un estado programado para ser asignado a un grupo de estado del programa que no tenga un canal especificado durante un determinado intervalo de tiempo, el estado del agente agregado se omite de los datos obtenidos para ese intervalo y WFM solo proporciona los datos del canal. Como parte del registro correspondiente al estado agregado, WFM solo proporciona los estados del programa que se asignan

a los grupos de estado del programa que no tienen un canal especificado. WFM omite los datos del canal cuando el canal no tiene un estado en tiempo real y no existen estados del programa para ser asignados al grupo del estado del programa para ese canal.

WFM proporciona los datos con una granularidad de un minuto, que es la misma granularidad con la que se almacenan los datos en la base de datos. Un registro representa los datos de un solo canal o de los datos del nivel de agentes agregados. El registro también contiene la fecha y la hora de inicio/ finalización, y una lista de los estados del programa. De esta manera, es posible tener varios eventos para el mismo período de tiempo. Sin embargo, estos eventos no se cuentan dos veces para los totales del informe.

Para obtener más información acerca de cómo se visualizan los datos históricos de adherencia de varios canales, consulte la sección Informes secundarios en [Informe de adherencia de agentes](#) e [Informe de estados de agentes](#).

Informe de adherencia del agente

Para crear un Informe de adherencia del agente:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de adherencia** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de adherencia del agente** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Rango de fechas**, **seleccione** la Fecha de Inicio y fecha de Finalización del informe.
7. Opcionalmente, puede seleccionar la casilla de verificación **Mostrar cada estado único**. Seleccione esta opción si desea ver cada estado no adherente en los que se encontró el agente durante períodos no adherentes. Si deja esta casilla de verificación en blanco, el informe muestra solo el primero de los estados consecutivos no adherente que ocurrieron durante cada estado de programa.
8. Opcionalmente, puede también verificar la casilla de verificación **Excluir días sin turnos**. En este caso, días programados sin turnos no son incluidos en el informe.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. En la pantalla **Datos**, seleccione el(los) agente(s) que desee incluir en el informe.
11. Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes.
12. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de adherencia del agente

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	Nombre del equipo del agente seleccionado.
Agente [encabezado]	Nombre del agente cuya información se muestra en el informe.
Período de fechas	El rango de tiempo que cubre el informe. Los datos de adherencia se muestran por separado para cada día.
Estado programado	Muestra los estados programados de no cumplimiento del agente.

Estado del agente	Estados de no cumplimiento que se registran para el agente durante el día.
Hora de Inicio/Hora de finalización	Horas de inicio y finalización de los estados de no cumplimiento.
% de adherencia por día	<p>El porcentaje del día durante el cual el agente estuvo en cumplimiento de su estado programado. Se calcula usando la fórmula $100 - ((NC+UNC)*100/(ST+UNC))$ donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NC—Tiempo de no cumplimiento • UNC—Tiempo de no cumplimiento fuera del tiempo programado • ST—Tiempo programado
% de adherencia del agente	El porcentaje del rango de tiempo total del informe durante el cual el agente estuvo en cumplimiento de su estado programado.

Informe secundario de canales

El informe de la adherencia de agentes tiene un Informe secundario de canales que proporciona datos por separado para cada canal de medios, e información totalizada del estado en tiempo real de los grupos de estado de programa sin un canal específico. Los datos de cada registro del informe se agregan y contienen las siguientes columnas:

- **Canal**—El nombre del canal.
- **Estado del agente**—Estado en tiempo real del agente en ese canal específico.

El orden y el formato de estas columnas es tal como se muestran en el siguiente ejemplo.

Agent Adherence Report

Site [Redacted]

Time zone ECT

Team [Redacted]

Agent **Lund , Krist**

Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Schedule State	Agent State
8:56 AM	9:00 AM	No Activity	AfterCallWork
			Voice
			Email
9:00 AM	9:09 AM	Telefon	CallInbound
			Voice
			Email

Informe de totales de adherencia

Para crear un Informe de totales de adherencia:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de adherencia** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de totales de adherencia** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management (WFM) para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir este tipo de archivos correctamente, ábralo en un programa que lea el formato .csv y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla de **Rango de fechas**, seleccione una Granularidad y las **Fecha de Inicio y Fecha de Finalización** correspondientes. (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha). Luego, haga clic en **Siguiente**.
En la sección **Objetivo**, seleccione **Agente, Equipo o Centro** en la lista desplegable.
Opcional: puede seleccionar la casilla de verificación **Excluir días sin turnos**. Luego, haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Datos**, seleccione los objetivos (agentes, equipos o centros) que desee incluir en el informe.
Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros. Si seleccionó **Equipo o Agente** en la pantalla **Objetivo**, puede seguir expandiendo las ramas del árbol. Puede seleccionar en múltiples centros.
7. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de totales de adherencia.

El informe toma uno de tres formatos, dependiendo del objetivo seleccionado. A continuación explicamos en detalle y por separado los informes de Centro, Equipo y Agente.

Informe de Totales de adherencia del centro

Unidad de negocio [encabezado]	El nombre de la unidad de negocio, si es pertinente, y su huso horario.
Período de fechas [encabezado]	El rango de tiempo que cubre el informe.
Centro	Nombre de cada centro incluido en el informe.
% de adherencia	El porcentaje de tiempo que pasaron los agentes

	de cada centro en un estado de cumplimiento para cada día incluido en el informe.
% de adherencia por día	Promedio del tiempo de cumplimiento de todos los centros el día especificado.
% de adherencia por semana	Promedio de tiempo de cumplimiento de todos los centros durante la semana especificada.
% de adherencia por X semanas	Promedio del tiempo de cumplimiento para todos los centros, durante un período especificado de hasta seis semanas.
% de adherencia por mes	Promedio de tiempo de cumplimiento de todos los centros durante el mes especificado.
% de adherencia de la unidad de negocio	Promedio total de tiempo de cumplimiento de todos los centros durante el rango de fechas especificado.

Informe de Totales de adherencia por equipo

Unidad de negocio [encabezado]	El nombre de la unidad de negocio, si es pertinente, y su huso horario.
Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Período de fechas [encabezado]	El rango de tiempo que cubre el informe.
Equipo	Nombre de cada equipo incluido en el informe.
% de adherencia	El porcentaje de tiempo que pasó cada equipo en un estado de cumplimiento durante cada día incluido en el informe.
% de adherencia por día	Promedio del tiempo de cumplimiento de todos los equipos en el día especificado.
% de adherencia por semana	Promedio de tiempo de cumplimiento de todos los equipos durante la semana especificada.
% de adherencia por X semanas % de adherencia por mes	Promedio del tiempo de cumplimiento para todos los equipos, para un período especificado de hasta seis semanas. El promedio de tiempo de cumplimiento de todos los equipos, para el mes especificado.
% de adherencia por centro	Un promedio de todos los totales de adherencia diaria durante el período de fechas.

Informe de Totales de adherencia por agente

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	Equipo que se muestra en el informe.
Período de fechas [encabezado]	El rango de tiempo que cubre el informe. Cada día se muestra por separado.
Agente	Nombre de cada agente incluido en el equipo seleccionado.
% de adherencia	El porcentaje de tiempo que pasó cada agente en

	un estado de cumplimiento durante cada día incluido en el informe.
% de adherencia por día	Promedio del tiempo de cumplimiento de todos los agentes el día especificado.
% de adherencia por semana % de adherencia por X semanas % de adherencia por mes	El promedio de tiempo de cumplimiento para todos los agentes para la semana especificada. El promedio del tiempo de cumplimiento para todos los agentes, para un período especificado de hasta seis semanas. El promedio de tiempo de cumplimiento para todos los agentes, para el mes especificado.
% de adherencia por equipo	Un promedio de todos los totales de adherencia diaria durante el período de fechas.

Informe de estados de agente

Para crear un Informe de estados de agente:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de adherencia** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de estados de agente** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management (WFM) para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir este tipo de archivos correctamente, ábralo en un programa que lea el formato .csv y luego imprímalo.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Rango de fechas**, **seleccione** la Fecha de Inicio y fecha de Finalización del informe.
Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Datos**, seleccione el(los) agente(s) que desee incluir en el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la página de **Estados de agente**, seleccione los Estados de agente que desea incluir en el informe.
Borre las casillas de verificación para los Estados de agente que desee omitir. Si lo desea, introduzca un **Código de razón** que se pueda utilizar para filtrar el informe.
10. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de estados de agente

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	Equipo al que pertenece el agente seleccionado.
Agente [encabezado]	Agente cuyo estado se muestra en el informe.
Período de fechas	Las fechas que seleccionó en el Asistente de informes.
Estado del agente	Nombre de estado de programa.
Razón	Si utiliza códigos [auxiliares] de razón, el código asociado con la activación del estado de programa.
Hora de inicio	La hora en la que el agente ingresa el estado de programa.
Hora de finalización	La hora en que el agente cambia a otro estado.

Duración	Duración del estado de programa.
Duración total por día (fila)	El tiempo combinado de los estados de programa por día.
Duración total por período de fechas (fila)	El tiempo combinado para los estados de programa por período de fechas.

Informe secundario de canales

El informe de la adherencia de agentes tiene un informe secundario de canales que proporciona datos por separado para cada canal de medios, e información totalizada del estado en tiempo real de los grupos de estado de programa sin un canal específico. Los datos de cada registro del informe se agregan y contienen las siguientes columnas:

- **Canal**—El nombre del canal.
- **Estado del agente**—Estado en tiempo real del agente en ese canal específico.
- **Motivo**—Si está presente, una lista de los motivos para un canal específico. (Esta columna solo se muestra en el informe de estados de los agentes).

El orden y el formato de estas columnas es tal como se muestran en el siguiente ejemplo.

Agent States Report

Site [Redacted]

Time zone ECT

Team [Redacted]

Agent **Lund , Krist**

Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Duration	Agent State	Reason
12:00 AM	8:56 AM	8:56	LoggedOut	
		Voice	LoggedOut	
		Email	LoggedOut	
8:56 AM	9:09 AM	0:13	CallInbound	3, 5
		Voice	CallInbound	3
		Email	LoggedOut	5

Informes de auditoría

Los Informes de auditoría siguen las acciones del usuario (supervisor) efectuadas en el módulo Calendario y en el Programa maestro. (Para una lista completa de todos los informes de WFM, véase la [Lista de informes](#)).

Los informes de Auditoría son:

- [Informe de calendario de auditoría](#)
- [Informe de auditoría de programa](#)
- [Informe de auditoría de configuración](#)

Para crear un informe, haga clic en el enlace de ese informe (arriba) y siga el procedimiento.

Restricciones de seguridad del informe

Para poder crear e imprimir estos informes, se debe asignar una autorización. Consulte los temas de [Funciones > de configuración](#) para obtener más información acerca de los privilegios de seguridad.

Restricciones de fechas

Para informes cuyo asistente incluya una pantalla de **Rango de fechas**:

- Si selecciona una granularidad semanal o mensual, los selectores de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** pueden restringirse a días específicos (al día de inicio y finalización de la semana o al primer y último día del mes seleccionado).
- Si introduce fechas que no coincidan con estas restricciones, cuando haga clic en **Siguiente**, aparecerá un mensaje de error para indicarle que debe cambiar su selección.

Informe de calendario de auditoría

Este informe puede mostrar elementos de calendario modificados no solo por los supervisores, sino también por los agentes. Sin embargo, los elementos modificados por los agentes no se pueden filtrar por el nombre de agente ni el ID. En su lugar, todos los elementos modificados por agentes aparecen como si el usuario SISTEMA los hubiera modificado. Un ejemplo sería la preferencia de tiempo libre de un agente. Debido a que las preferencias de tiempo libre son elementos de calendario que pueden ser ingresados por los agentes a través de Web GUI, este tipo de elemento de calendario aparecería en el Informe de auditoría de calendario como elementos modificados por el Usuario del SISTEMA.

Para crear un Informe de auditoría de calendario:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de auditoría** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de calendario de auditoría** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
4. Complete la información de la pantalla **Rango de fechas**.
 - a. En **Rango de fechas de la acción**, realice una de las siguientes acciones:
 - Seleccione las fechas de inicio y finalización de las acciones del supervisor en el **módulo Calendario**.
 - Seleccione la casilla de verificación **Cualquiera** para seleccionar cualquier rango de fechas para las acciones de supervisor en el módulo **Calendario**. Si se selecciona, los campos de fecha de Inicio y Finalización se inhabilitan.
 - b. En **Acciones y Estados**, marque las casillas de verificación para indicar las acciones y estados que desea auditar:
 - **Insertar**
 - **Editar**
 - **Eliminar**
 - **Preferida**
 - **Concedida**
 - **Rechazada**
 - **Recuperada**
 - c. En **Rango de fechas de los elementos de calendario**, realice una de las siguientes acciones:
 - d. Seleccione las fechas de inicio y finalización para los elementos de calendario de agente que desea

auditar.

- e. Seleccione la casilla de verificación **Cualquiera** para seleccionar elementos de calendario en cualquier rango de fechas. Si se selecciona, los campos de fecha de Inicio y Finalización se inhabilitan.
- 5. En **Opciones**, seleccione **Mostrar comentarios/notas** para determinar si los comentarios o notas, si los hubiere, aparecerán en el informe.
- 6. En **Opciones para ordenar**, seleccione una de las siguientes:
 - **Por nombre del agente**
 - **Por nombre de supervisor**
 - **Por fecha de la marca de tiempo**
 - **Por fecha de elemento de calendario**
- Haga clic en **Siguiente**.
- En la pantalla **Datos**, en **Usuarios disponibles**, seleccione los supervisores y otros usuarios/agentes que desea incluir en el informe.
- Haga clic en **Siguiente**.
- En la segunda pantalla de **Datos**, en **Agentes disponibles**, seleccione los agentes que incluirá en el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes. Puede seleccionar agentes de múltiples centros.
- Haga clic en **Siguiente**.
En la pantalla **Elementos de calendario**, seleccione las casillas de verificación de los elementos que desee incluir en el informe y borre la marca de las casillas de verificación de los elementos que desee omitir. Las opciones disponibles son:
 - **Disponibilidades**
 - **Días libres**
 - **Turnos**
 - **Horas de trabajo**
 - **Tiempos libres**
 - **Excepciones**
- Haga clic en **Finalizar**.

El informe aparece en el **Visor de informes**. El informe se ordena inicialmente por unidad de negocio dentro de la empresa, por nombre de centro dentro de cada unidad de negocio y luego por nombre de equipo (si existe alguno) dentro de cada centro. Cualquier otra forma de ordenar se basa en las **Opciones para ordenar** seleccionadas en la pantalla **Rango de fechas**.

Contenido del Informe de auditoría de calendario

Centro [encabezado]	Unidad de negocio o centro seleccionado, su huso horario y el (primer) equipo seleccionado.
----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Nombre de usuario	El nombre del usuario (supervisor) o agente responsable de la acción.
Marca de tiempo	La fecha y hora de la acción del supervisor.
Acción	La descripción de la acción. Ejemplos: Insertar, Editar y Eliminar.
Fecha	Día del elemento de calendario.
Agente	Nombre del agente afectado por la acción.
Tipo	Nombre del tipo de elemento. Ejemplo: Horas de trabajo.
Nombre	Nombre del elemento de calendario.
Estado	Estado asignado por el usuario. Ejemplos: Concedido, Rechazado.
Comentarios/Nota	Esta columna aparece si se seleccionó Mostrar comentarios en la pantalla Rango de fechas .

Informe de auditoría de programa

Este informe puede mostrar no solo los cambios de programa realizados por supervisores, sino aquellos realizados por agentes. Sin embargo, los programas modificados por los agentes no se pueden filtrar por el nombre de agente ni el ID. En su lugar, todos los programas modificados por agentes aparecen como si el usuario SISTEMA los hubiera modificado. Un ejemplo sería un canje de agente autoaprobado por el sistema. En este caso, ningún supervisor está involucrado y ese cambio de programa sería reportado en el Informe de auditoría de programa como elaborado por el usuario SISTEMA.

Para crear un Informe de auditoría de programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de auditoría** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de auditoría de programa** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
4. Complete la información de la página **Rango de fechas**.
 - a. En **Rango de fechas de la acción**, realice una de las siguientes acciones:
 - Seleccione fechas de Inicio y Finalización para las acciones del supervisor en el programa maestro.
 - Seleccione la casilla de verificación **Cualquiera** para seleccionar cualquier rango de fechas para las acciones del supervisor en el Programa maestro. Si se selecciona, los campos de fecha de Inicio y Finalización se inhabilitan.
 - b. En **Acciones**, seleccione las casillas de verificación para indicar las acciones que desea auditar.
 - **Publicar**
 - **Limpiar**
 - **Modificar**
 - **Canjear**
 - **Revertir**
 - c. En **Rango de fechas de programa**, realice una de las siguientes acciones:
 - d. Seleccione fechas de Inicio y Finalización para los días de programa que desea auditar.
 - e. Seleccione la casilla de verificación **Cualquiera** para seleccionar días de calendario en cualquier rango de fechas. Si se selecciona, los campos de fecha de Inicio y Finalización se inhabilitan.
5. En **Opciones**, seleccione **Detalles de la acción presente** para controlar si un detalle adicional en la acción se muestra en el informe. Véase [Contenido del Informe de auditoría de programa](#) a continuación para obtener más información.
6. En **Opciones para ordenar**, seleccione una de las siguientes:

- **Por nombre de supervisor**
 - **Por fecha de la marca de tiempo**
 - **Por fecha de programa**
- Haga clic en **Siguiente**.
 - En la pantalla **Datos**, en **Usuarios disponibles**, seleccione los supervisores y otros usuarios/agentes que desea incluir en el informe.
 - Haga clic en **Siguiente**.
 - En la segunda pantalla de **Datos**, en **Agentes disponibles**, seleccione los agentes que incluirá en el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes. Puede seleccionar agentes de múltiples centros.
 - Haga clic en **Finalizar**.

El informe aparece en el **Visor de informes**. El informe se ordena inicialmente por unidad de negocio dentro de la empresa, por nombre de centro dentro de cada unidad de negocio y luego por nombre de equipo (si existe alguno) dentro de cada centro. Cualquier otra forma de ordenar se basa en las **Opciones para ordenar** seleccionadas en la pantalla **Rango de fechas**.

Contenido del Informe de auditoría de programa

Centro [encabezado]	La unidad de negocio, el centro y el huso horario del centro.
Período de fechas	La selección del usuario para el rango de fechas de la acción en la página Rango de fechas del Asistente de generación de informes.
Nombre de usuario	El nombre del usuario (supervisor) o agente responsable de la acción.
Marca de tiempo	La fecha y hora de la acción del supervisor.
Acción	La descripción de la acción. Ejemplos: Publicar, Limpiar, Modificar.
Rango de fechas	Si la Acción es Publicar o Limpiar , esta columna indica el rango de fechas para la acción. Si la Acción es Modificar , esta columna indica la fecha del día de programa modificado.
Aplicado a	Si la Acción es Publicar , esta columna indica el nombre del escenario utilizado para los datos publicados. Si la Acción es Modificar , esta columna indica el nombre del agente asociado con la modificación de programa. Si la Acción es Limpiar , esta columna está vacía. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Si selecciona Detalles de la acción presente en la pantalla Rango de datos, se aplica lo siguiente: Si la acción es Publicar o Limpiar, el informe indica todos los agentes afectados.</p> </div>

Si se cambió el programa y marcó la casilla **Detalles presentes de la acción** en la página **Rango de fechas**, el informe muestra dos tablas en la parte inferior.

- Tabla izquierda: Programa original
- Tabla derecha: Programa modificado.

La tabla izquierda contiene las siguientes columnas:

- **Programa original**
- **Hora de inicio**
- **Hora de finalización**
- **Tiempo pagado**
- **Aplicado a**

La tabla derecha contiene las siguientes columnas:

- **Programa modificado**
- **Hora de inicio**
- **Hora de finalización**
- **Tiempo pagado**
- **Aplicado a**

Informe de auditoría de configuración

Este informe puede mostrar los tipos de objetos (datos) de configuración que se han asociado con centros y usuarios específicos, incluido el usuario del sistema.

Para crear un informe de auditoría de configuración:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de auditoría** en el menú Vistas.
 2. Seleccione **Configuración del Informe de auditoría** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
 3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
 4. Complete la información de la pantalla **Rango de fechas**.
 - a. En **Rango de fechas de la acción**, realice una de las siguientes acciones:
 - Seleccione las fechas de inicio y finalización para las acciones de supervisor con los objetos de configuración.
 - Seleccione la casilla de verificación **Cualquiera** para seleccionar cualquier rango de fechas para las acciones de supervisor con los objetos de configuración. Si se selecciona, los campos de fecha de Inicio y Finalización se inhabilitan.
 - b. En **Acciones**, seleccione las casillas de verificación que indican las acciones que desea auditar: **Insertar, Modificar, Eliminar**.
 - c. En las **Opciones para ordenar**, seleccione uno de los siguientes en el menú desplegable:
 - **Por tipo de objeto**
 - **Por nombre de supervisor**
 - **Por fecha de la marca de tiempo**.
 5. Haga clic en **Siguiente**.
 6. En la pantalla **Tipos de objetos de configuración**, en **Tipos de datos**, seleccione las casillas de verificación para los tipos de datos que desea incluir en el informe, y desactive las casillas de verificación para los elementos que desea omitir.
 7. Haga clic en **Siguiente**.
 8. En la **Página de datos**, en **Usuarios disponibles**, seleccione los supervisores y otros usuarios (incluso agentes, si están habilitados grupos de transporte compartido) que desea incluir en el informe.
 9. Haga clic en **Siguiente**.
 10. En la segunda **Página de datos**, en **Centros disponibles**, seleccione los centros que incluirá en el informe. Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros. Puede seleccionar múltiples centros.
 11. Haga clic en **Finalizar**.
-

El informe aparece en el **Visor de informes**. El informe está inicialmente ordenado por unidad de negocio dentro de la empresa, por nombre del centro dentro de cada unidad de negocio. Cualquier otra forma de ordenar se basa en las **Opciones para ordenar** seleccionadas en la pantalla **Rango de fechas**.

Contenido del Informe de auditoría de configuración

Encabezado	La unidad de negocio, el centro y el período de fechas seleccionado.
Nombre de usuario	El nombre del usuario (supervisor) o agente responsable de la acción.
Acción	La descripción de la acción. Ejemplos: Insertar, Editar y Eliminar.
Tipo de objeto	El objeto que se está informando (Ejemplo: Tipo de tiempo libre)
Nombre del objeto	El nombre del objeto informado (Ejemplo: Tiempo libre 1)
Marca de tiempo	La fecha y hora de la acción del supervisor.
Campo	Campo de datos dentro del objeto.
Valor antiguo	Valor anterior del objeto (si existió alguno).
Valor nuevo	El valor actualizado del objeto.